Gouvernement du Canada | Government of Canada
Canada
Programme des services de dépôt | Depository Services Program

Service de référence pour les documents gouvernementaux canadiens: Conséquences de la consultation électronique

Juris Dilevko et Elizabeth Dolan

Faculty of Information and Media Studies

University of Western Ontario

Mars 1999

Résumé

Fournir aux citoyens canadiens un accès gratuit, équitable, opportun et simple aux renseignements du gouvernement fédéral est un objectif national digne. Étant donné que les publications officielles imprimées sont de plus en plus remplacées par des documents électroniques disponibles sur le World Wide Web, l'étude systématique des capacités des bibliothèques de dépôt à donner au public canadien un accès et une qualité de référence continus est primordiale. Cette étude a été financée par le programme des services aux dépositaires du ministère des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada et réalisée par les chercheurs du programme de bibliothéconomie et des sciences de l'information de la faculté de l'information et des études sur les médias de l'University of Western Ontario.

Un ensemble de questions reliées à des documents gouvernementaux a, aux fins de cette étude, été élaboré et mis à l'essai dans le cadre d'une évaluation discrète des bibliothèques scolaires et publiques de dépôt général et sélectif situées dans les cinq régions géographiques et socioculturelles du Canada. Les résultats sont basés sur l'analyse des données recueillies par des mandataires rémunérés ayant posé 15 questions 488 fois au personnel de 104 bibliothèques dans une trentaine de régions métropolitaines définies par Statistique Canada.

Les principales conclusions de l'étude se résument comme suit :

- **Exactitude des réponses aux questions posées.** En général, le personnel de référence des bibliothèques de dépôt a répondu de façon complète aux questions dans 29,3 p. 100 des cas, un résultat décevant. Le taux de réussite monte à 42,2 p. 100 lorsque les réponses

complètes et partiellement complètes sont regroupées. Les quatre genres de bibliothèques de dépôt ont montré d'importantes différences dans les réponses complètes fournies aux mandataires. Les niveaux de service variaient selon la région et le centre métropolitain de recensement. Les bibliothèques scolaires de dépôt général ont mieux réussi que les bibliothèques publiques de dépôt général. Les bibliothèques scolaires et publiques de dépôt sélectif ont le moins bien fait. La région de l'Ontario a obtenu le meilleur résultat, devant la Colombie-Britannique et les provinces de l'Atlantique, les provinces des Prairies et le Québec. Les territoires de recensement de plus de un million de personnes ou entre un quart et un demi-million d'habitants ont fourni la meilleure possibilité d'obtenir des réponses complètes et partiellement complètes aux questions reliées aux documents gouvernementaux. Un taux de 38 p. 100 a été enregistré pour les situations dans lesquelles les mandataires n'ont pas reçu de réponse ou une réponse inexacte; ce problème s'explique du fait qu'un nombre d'employés affectés à la référence ignoraient la manière de trouver l'information demandée.

- **Proportion de renvoi des questions.** Un cinquième des questions posées par les mandataires ont été référées, dont la moitié à des ministères ou organismes gouvernementaux, 36 p. 100 à d'autres bibliothèques et 14 p. 100 à des organismes ou établissements commerciaux non gouvernementaux externes.
- **Utilisation des sources électroniques (WWW).** Malgré la disponibilité généralisée des sites Web du gouvernement fédéral canadien, les conclusions montrent que les documents imprimés étaient de loin la plus grande source unique utilisée pour répondre aux questions de l'étude, même si les données suggèrent que les sources d'information basées sur le Web facilitent la recherche de réponses aux questions.
- **Difficulté des questions.** Les questions du domaine législatif ont été beaucoup mieux répondues que les questions traitant du secteur exécutif du gouvernement fédéral. Le taux des questions de recherche documentaire a été supérieur à celui des questions d'extraction de données. Les questions d'extraction de données ont été deux fois plus référées que les demandes de recherche documentaire. Le nombre de réponses complètes et partiellement complètes a augmenté au même rythme que la période de temps consacrée aux mandataires. Les résultats suggèrent que le personnel affecté à la référence peut beaucoup mieux répondre de façon complète et partiellement complète si on lui donne assez de temps et de ressources.
- **Questions en personne ou par téléphone.** Un plus grand nombre de réponses complètes et partiellement complètes ont été reçues lorsqu'elles ont été posées en personne, surtout dans les bibliothèques de dépôt général. Les questions posées par téléphone ont été référées plus souvent. Le personnel des bibliothèques de dépôt sélectif a répondu de façon égale ou presque égale aux questions posées en personne et par téléphone.
- **Niveau de connaissance des sources officielles.** Le personnel de référence utilise plus le matériel imprimé que les sources électroniques. Le niveau d'utilisation du WWW est très bas; les conclusions indiquent que le personnel bibliothécaire l'utilisant est beaucoup plus familier avec les sites du Parlement et du PSD. L'étude démontre un manque de connaissances de la vaste gamme de renseignements du domaine exécutif offerts sur Internet.

Les résultats de cette étude renforcent les conclusions d'un examen précédent sur les bibliothèques de dépôt fédérales au Canada. Les répondants de l'étude de Dolan et Vaughan (1998) ont reconnu le potentiel d'Internet, mais, entre autres réservations, ont fait remarquer le manque de temps et de ressources consacrées à fournir une formation convenable au personnel des bibliothèques. Le

programme de services aux dépositaires pourrait fournir une aide précieuse dans ce domaine s'il pouvait élaborer des programmes de formation efficaces et encourager le développement de « metadonnées », l'indexage et l'archivage de ses renseignements basés sur le Web, en plus de meilleurs véhicules de recherche et d'accès à la matière rehaussé.

SOMMAIRE

Résumé

Figures

Tableaux

Remerciements

INTRODUCTION

QUESTIONS CLÉS SUR LA RECHERCHE

MÉTHODE

- **Aperçu**
- **Considérations géographiques**
- **Genres de bibliothèques de dépôt**
- **Sélection des régions métropolitaines de recensement**
- **Catégorisation des questions**
- **Documents de sondage**
- **Recrutement et formation des mandataires**
- **Questions d'anonymat et de consentement éclairé**
- **Procédures de codage**

ÉLABORATION DES QUESTIONS DE L'ÉTUDE

LIMITES DE L'ÉTUDE

ANALYSE DES DONNÉES ET RÉSULTATS

- **Profil de la distribution des questions**
- **Variation dans les niveaux de service selon des facteurs externes**
- **Variation dans les niveaux de service selon des facteurs internes**
- **Variation dans les niveaux de service selon les variables des questions**
- **Renvois et absence de réponse/réponses inexactes**
- **Sources utilisées pour répondre aux questions**
- **Taux d'efficacité et genres de sources**

LA NATURE DES QUESTIONS DE RÉFÉRENCE POSÉES PAR LES MANDATAIRES

- **La degré relatif de difficulté des questions**
- **Analyse des questions**

CONCLUSIONS ET RECCMMANDATIONS

BIBLIOGRAPHIE

Juris Dilevko, Elizabeth Dolan

Faculty of Information and Media Studies

University of Western Ontario

FIGURES

1. **Distribution géographique des bibliothèques de dépôt questionées**
2. **Distribution selon le genre de bibliothèque de dépôt dans laquelle les questions ont été posées**

3. **Distribution des bibliothèques de dépôt selon les centres de recensement**
4. **Distribution statistique de la difficulté relative des questions mesurée en minutes**
5. **Distribution quotidienne des questions**
6. **Périodes de la journée pendant lesquelles les questions ont été posées**
7. **Distribution des réponses reçues**
8. **Réponses reçues selon le genre de bibliothèque de dépôt**
9. **Genres de réponses reçues par région**
10. **Genre de réponses selon la taille du territoire métropolitain de recensement**
11. **Réponses reçues selon le jour de la semaine**
12. **Réponses reçues selon que la bibliothèque possédait une section distincte pour le service de référence sur les documents gouvernementaux**
13. **Réponses reçues selon le niveau d'achalandage**
14. **Distribution du temps consacré à chaque question**
15. **Réponses reçues selon le temps consacré au client**
16. **Réponses reçues selon la façon de poser les questions**
17. **Réponses reçues selon la nature de la question**
18. **Réponses reçues selon la classe de questions de référence**
19. **Genres de renvois**
20. **Motifs de non-réponse/réponse inexacte**
21. **Aucune réponse/réponse inexacte et renvois selon le genre de bibliothèque**
22. **Aucune réponse/réponse inexacte ainsi que les renvois, selon la régions géographiques**
23. **Distribution des sources utilisées pour répondre aux questions**
24. **Sources utilisées selon le genre de bibliothèque**
25. **Sources principales utilisées selon les régions**
26. **Utilisation des sources selon la taille du centre métropolitaine de recensement**
27. **Questions individuelles selon la source utilisée**
28. **Sources utilisées selon la matière de la question de référence**
29. **Sources utilisées selon la catégorie de questions**

30. Utilisation des sources selon la méthode employée pour poser les questions

31. Réponses reçues selon le genre de source

32. Principales sources consultées selon la temps consacré à la source

33. Réponses reçues selon la question individuelle

34. Classement, en ordre décroissant, des questions ayant obtenu des réponses complètes

35. Classement, en ordre décroissant, des questions ayant le plus souvent reçu aucune réponse/une réponse inexacte

---

TABLEAUX

1. Comparaison de la distribution régionale de la population et distribution des questions

2. Système de codage des questions de référence élaborées par John V. Richardson, Jr.

3. Système de codage de Richardson modifié

4. Questions préliminaires formulées pour la préenquête

5. Résultats des questions de la préenquête

6. Liste définitive de questions

7. Impact d'une section distincte sur les réponses complètes

8. Conséquence de l'achalandage sur le genre de réponse

9. Réponses obtenues selon la façon de poser les questions et le genre de bibliothèque de dépôt

10. Temps consacré pour les questions de référence

11. Comparaison entre les questions de nature législative et exécutive

12. Genre de réponses reçues selon la source

13. Moyenne de temps (en minutes) consacré à trouver les réponses

14. Genres de réponses reçues pour la question pertinente au CRTC, selon le genre de bibliothèque

15. Genres de réponses reçues pour la question pertinente à l'ouvrage de Jill Wherrett, selon le genre de bibliothèque

16. Genres de réponses reçues pour la question sur le boisseau d'ogre, selon le genre de bibliothèque

17. Genres de réponses reçues pour la question sur les paroles françaises, selon le genre de

bibliothèque

18. **Genres de réponses reçues pour la question sur les carburants, selon le genre de bibliothèque**
19. **Genres de réponses reçues pour la question sur les armes à feu, selon le genre de bibliothèque**
20. **Genres de réponses reçues pour la question sur le vérificateur général, selon le genre de bibliothèque**
21. **Genres de réponses reçues pour la question sur les écrivains criminels, selon le genre de bibliothèque**
22. **Genres de réponses reçues pour la question sur les Îles de la Madeleine, selon le genre de bibliothèque**
23. **Genres de réponses reçues pour la question sur les règlements de la Chambre, selon le genre de bibliothèque**
24. **Genres de réponses reçues pour la question sur les réfugiés, selon le genre de bibliothèque**
25. **Genres de réponses reçues pour la question sur les contrats d'ordures, selon le genre de bibliothèque**
26. **Genres de réponses reçues pour la question sur la photographie aérienne, selon le genre de bibliothèque**
27. **Genres de réponses reçues pour la question pertinente à la loi sur la pêche, selon le genre de bibliothèque**
28. **Genres de réponses reçues pour la question sur l' Afrique, selon le genre de bibliothèque**

REMERCIEMENTS

Comme dans tout projet de recherche, cette étude n'aurait pu être réalisée sans l'aide de plusieurs individus. Nous voulons d'abord remercier M^me^ Moya Mason, notre adjointe de recherche, pour son aide inlassable et patiente. Kevin Carrothers nous a aussi aidé de façon opportune dans les moments clés. Nous voudrions aussi remercier M. Bruno Gnassi, gestionnaire du programme de services aux dépositaires, pour l'appui financier nécessaire à la réalisation d'un projet de cette envergure et son enthousiasme inépuisable pendant toutes les étapes de l'étude. Les commentaires de trois arbitres, tous des cadres de gestion supérieure de bibliothèques canadiennes, ont été d'une très grande valeur pour clarifier d'importantes questions soulevées par l'étude. Nous voulons finalement remercier les mandataires qui ont posé des questions de référence discrètes au personnel bibliothécaire partout au Canada, soit Barbara Adamson, Gillian Akenson, Teri Badiou, Beverly Ball, Christine Brown, Kevin Carrothers, Danielle Deavereux, Peter Duerr, Sara Firmani, Laura Gardner, Janet Goosney, Chris Hogan, Jody Hull, Janet Kozoris, Jeff Kozoris, Elaine Magusin, Sarah Marlowe, Daniel Mason, Moya Mason, Michelle Morris, Lisa Mulak, Rebecca Smith, Chris Thomas, Gerry Vogel et Mia Yen.

INTRODUCTION

L'historique du Programme canadien des services de dépôt (PSD), actuellement géré par la Direction des services de communication et coordination du ministère des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC), remonte à l'époque préConfédération alors qu'on a commencé à mettre gratuitement à la disposition du public certaines publications gouvernementales par l'entremise des députés et de l'Imprimeur de la Reine. Le programme a été officiellement mis sur pied par décret en 1927 et a continué de fournir, pour plus de soixante-dix ans, un lien essentiel entre le gouvernement fédéral et les citoyens canadiens. Il donne aujourd'hui accès, dans tous les formats, à des renseignements sur le gouvernement fédéral. Les publications sont distribuées gratuitement à 949 bibliothèques publiques, académiques et gouvernementales au Canada et à l'étranger dans lesquelles elles sont entreposées, répertoriées et utilisées pour fournir un service de référence au grand public, autres gouvernements, entreprises et universités. Le PSD a été un des premiers services fédéraux à adopter Internet comme véhicule de livraison des documents, le premier à expérimenter la vente de matériel d'information virtuelle et à explorer la faisabilité de rendre les publications électroniquement accessibles aux institutions dépositaires.

Tous les ministères et organismes du gouvernement fédéral canadien sujets à la Politique de communications du Conseil du Trésor doivent participer au programme; ils fournissent des copies de leurs publications au PSD pour mise en circulation. Le programme assume tous les frais d'opération et gère la distribution des publications non gratuites aux dépositaires gouvernementaux. Les bibliothèques participantes doivent assumer tous les frais ultérieurs d'entreposage et de mise à la disposition du public de cette information.[1] Les 48 bibliothèques canadiennes de dépôt complet, reçoivent automatiquement toutes les publications énumérées dans la *Liste hebdomadaire* des publications du gouvernement du Canada.[2] Les 754 dépositaires sélectifs au Canada choisissent les articles qu'ils souhaitent commander pour leurs collections à partir de la *Liste hebdomadaire*, disponibles sur copie papier et par le site Web du PSD.[3]

Après sept décennies de distribution de publications imprimées par l'entremise du Programme des services de dépôt, le gouvernement fédéral avance rapidement vers la diffusion électronique de ses renseignements officiels. Les documents imprimés sont graduellement remplacés au fur et à mesure que les organismes élaborent et mettent en place des procédures pour convertir leurs publications sur format électronique. Bien que le WWW soit de plus en plus reconnu comme véhicule primaire de disponibilité plus opportune et plus étendue des renseignements gouvernementaux, les bibliothèques sont confrontées à d'importants défis d'adaptation à leur nouvel environnement électronique.

L'étude systématique de la réceptivité des bibliothèques fédérales de dépôt à effectuer une douce transition vers les formats électroniques est primordiale pour que le public puisse bénéficier de la disponibilité rapide, rentable et opportune d'une profusion de ressources précieuses. À cette fin, le PSD a financé à l'automne 1996 la première étude approfondie sur l'état de réceptivité des bibliothèques de dépôt canadiennes à adopter les nouvelles technologies. Dolan et Vaughan (1998), dans l'ouvrage *Electronic Access to Federal Government Documents : How Prepared Are The Depository Libraries?*, ont présenté et analysé les résultats d'un projet d'enquête sur les possibilités technologiques et les services connexes exigés des bibliothèques de dépôt pour fournir, sous forme électronique, la consultation publique permanente des renseignements gouvernementaux. L'étude a été réalisée à l'aide d'un questionnaire à remplir soi-même envoyé à tous les dépositaires universels et sélectifs au Canada et à l'étranger afin de recueillir les données quantitatives et qualitatives.

Dolan et Vaughan (1998) ont conclu que bien qu'une majorité des bibliothèques visées considèrent

que les publications officielles sont une partie très importante ou même essentielle de leurs ressources documentaires, les dépositaires sont gravement affectés par les exigences d'élaborer de nouvelles méthodes de traitement des documents sur format électronique, d'aider la clientèle à utiliser les nouvelles technologies et à assumer les frais associés. Les répondants ont reconnu la valeur d'Internet pour accéder de façon opportune aux renseignements gouvernementaux, mais ils ont exprimé des réserves dans les domaines suivants : le contrôle et l'archivage bibliographique inadéquat; la menace d'un accès inéquitable si des droits sont imposés, le transfert des coûts de publication du gouvernement vers les bibliothèques si ces dernières doivent télécharger et imprimer des documents disponibles uniquement sur Internet et les exigences de former le personnel et d'assumer les frais d'entretien et de remplacement du matériel. L'étude a aussi démontré un niveau considérable d'incertitude parmi les dépositaires sur l'utilisation à l'avenir des renseignements gouvernementaux disponibles principalement sur format électronique. Des recommandations ont été formulées sur un complément d'études de sujets connexes, dont la nature d'un service de références convenable associé aux ressources documentaires officielles. À la fin de 1997, le programme des services de dépôt a financé une autre enquête, concentrée cette fois sur le processus de référence des bibliothèques canadiennes de dépôt complet et sélectif.

L'efficacité de fournir des réponses précises aux demandes de référence est un élément central de la prestation de consultation publique des renseignements officiels. Cette dernière étude présente les résultats d'un examen discret de rencontres de référence effectuées dans les bibliothèques de dépôt complet et sélectif dans les cinq régions géographiques canadiennes (provinces de l'Atlantique, Québec, Ontario, provinces des Prairies, Colombie-Britannique et les territoires du Nord). Contrairement à l'analyse d'autres aspects du processus de référence comme la négociation de la question, les stratégies de recherche et l'analyse du sujet, l'examen discret se concentre sur la perspective de l'utilisateur et peut offrir un aperçu utile de la qualité du service fourni aux clients de la bibliothèque (McClure et Hernon, 1983, p. 11).

Les bibliothécaires se font depuis longtemps dire que seulement 55 p. 100 des questions posées sont correctement répondues par le personnel du bureau des renseignements (Hernon et McClure, 1986). Plusieurs des employés de bibliothèque ont pris ombrage à ce faible pourcentage, suggérant qu'il faille utiliser une approche plus qualitative pour évaluer les services de référence (Durrance, 1989; Tyckoson, 1992). Une telle approche prendrait en considération l'interaction entre le bibliothécaire et l'utilisateur en mettant l'accent sur les aspects comportementaux du processus de référence. De façon générale, les résultats de telles études ont voulu suggérer que les « taux de réussite de référence » soient plus élevés que « la règle de 55 p. 100 ». Parker (1996) présente, par exemple, un taux de réussite de 72,3 p. 100 tandis que Jardine (1995) avance un taux de réussite de 99 p. 100, basé sur le fait que le client consultera le même employé de la bibliothèque pour une autre question. Bien que l'autosatisfaction du bibliothécaire puisse augmenter à la suite de telles études, Hults (1992) fait remarquer que les réponses de cette nature « prennent pour axiome ce qui est à prouver », car ce que le milieu bibliothéconomique « doit vraiment trancher » est de savoir si le taux d'exactitude de 55 p. 100 est « acceptable [et] sinon, quelle priorité les bibliothèques placent-elles sur l'amélioration de ce taux? » (p. 143).

L'analyse discrète, utilisée depuis les années 1960, est actuellement très populaire auprès des médias canadiens, comme en fait foi un rapport publié dans le quotidien *The Globe and Mail* décrivant les efforts déployés par Santé Canada pour découvrir si les commerçants se conformaient à la loi interdisant la vente de produits de tabac aux personnes mineures (McIlroy, 1998, p. A1 et A10). Un article publié dans le quotidien *The New York Times* offre un autre exemple : des acheteurs clandestins, agissant comme des clients, sont rémunérés par des organismes de mise en marché pour

catégoriser le service offert dans les magasins afin que les commerçants s'auto-évaluent (Steinhauer, 1998, p. C1 et C23). Dans le milieu bibliothéconomique, le processus exige de poser au personnel bibliothécaire des questions prétestées (ignorant qu'ils sont évalués) par l'entremise de mandataires formés pour présenter les questions et enregistrer leurs observations. Les avantages de l'analyse discrète ont été décrits comme suit par Lancaster (1977) : les membres du personnel sont observés dans des conditions d'opération présumées normales; la réussite à laquelle les membres du personnel répondent aux différents genres de questions peut être mesurée; et il est possible d'émettre des hypothèses sur les motifs entourant les mauvaises réponses (p. 77 à 136). Hernon et McClure (1987) font remarquer que 22 évaluations discrètes de service de référence ont été réalisées dans différents genres de bibliothèques entre 1968 et 1986. Hults (1992) affirme que plusieurs bibliothèques publiques et académiques ont depuis 1986 adopté des politiques par lesquelles l'analyse discrète du service fourni par le personnel de référence est un élément vital des études d'autoévaluation. Il y a certes plusieurs façons d'évaluer la qualité du service de référence, mais «l'exactitude de l'information... semble être le point de départ de toute évaluation » (Hults, 1992, p. 143).

Aux fins de cette étude, 15 questions reliées à des documents gouvernementaux ont été élaborées afin de déclencher le genre d'information suivant : l'exactitude des réponses; le niveau d'utilisation de sources électroniques comme le WWW par le personnel bibliothécaire; le degré avec lequel les membres du personnel effectuent des renvois; le genre de questions demandant un renvoi; l'effet de poser des questions au téléphone; la valeur de bureaux distincts de référence des documents gouvernementaux; et le niveau de connaissances démontré par les bibliothécaires et membres du personnel lors de l'utilisation des sources et de l'expertise officielles. Les questions de l'évaluation englobent les principales catégories de documents fédéraux canadiens pertinents à divers domaines du public et elles ont été créées à partir de demandes véridiques comme celles compilées par le bureau des renseignements du Centre de documentation de Transports Canada (Canada, 1986).

▲

QUESTIONS CLÉS SUR LA RECHERCHE

Cette étude a pour but d'examiner la façon dont les membres du personnel des bibliothèques fédérales canadiennes de dépôt répondent aux questions de référence sur les documents gouvernementaux et s'ils utilisent les sources accessibles comme Internet ou WWW pour y arriver. Les questions sur la recherche ont été formulées comme suit :

- Quel est le niveau d'exactitude du service de référence gouvernemental dans les bibliothèques académiques et publiques canadiennes participant au programme fédéral des services de dépôt, tel que mesuré par un nombre de réponses complètes fournies par le personnel de bibliothèque pour des questions particulières?
- Jusqu'à quel point les membres du personnel de ces bibliothèques utilisent-ils les sources d'information comme les disques compacts et la gamme d'adresses Web mis à leur disposition par le gouvernement fédéral canadien?
- Quelles catégories de questions de référence gouvernementale sont les plus difficiles à répondre pour le personnel des bibliothèques de dépôt?

Bien qu'il existe dans la plupart des provinces des bibliothèques législatives ayant un statut de dépositaire universel, la consultation publique des documents gouvernementaux est le plus souvent effectuée dans les bibliothèques publiques et académiques. Par conséquent, les questions de recherche élaborées pour cette étude ont été examinées de près dans les quatre catégories de bibliothèques de

dépôt : académiques de dépôt complet; académiques de dépôt sélectif; publiques de dépôt complet; publiques de dépôt sélectif.

MÉTHODE

3.1 Aperçu

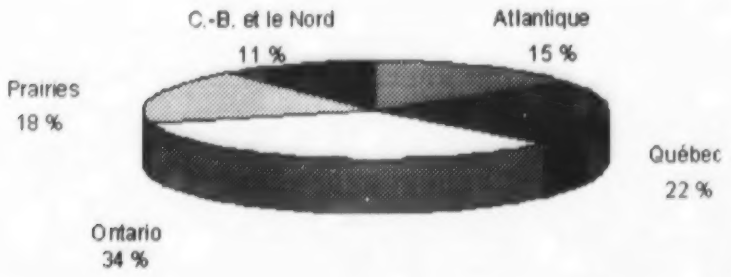
Cette étude a été réalisée à l'aide de mandataires rémunérés dans une évaluation discrète du service de référence offert par les dépositaires académiques et publics d'un océan à l'autre. La qualité du service de référence a été fonctionnellement décrite comme le pourcentage de réponses complètes ou complètes combinées et partiellement complètes pour 15 questions pertinentes à des documents gouvernementaux. La sélection des bibliothèques visées était basée sur un échantillonnage proportionnel en grappes stratifiées. Au premier niveau, la stratification proportionnelle a été effectuée selon les cinq régions géographiques du Canada. Au deuxième niveau, des grappes de villes et municipalités à l'intérieur des régions géographiques ont été déterminées et un échantillon de bibliothèques de dépôt académiques et publiques a été pris pour refléter la proportion de ces bibliothèques dans le système global de dépositaires. Quinze différentes questions ont été posées à un total de 488 fois à 104 bibliothèques dans 30 territoires de recensement métropolitains définis par Statistique Canada. Chaque ensemble remis aux mandataires comprenait 15 différentes questions et un court formulaire de sondage. Les mandataires ont été recrutés parmi les étudiants inscrits au programme de Maîtrise en bibliothéconomie et sciences de l'information (MBSI) de l'University of Western Ontario (UWO). Les questions ont été posées entre le 10 décembre 1997 et le 10 février 1998 – période pendant laquelle plusieurs étudiants retournent habituellement chez eux pour le congé des Fêtes. Les plans de voyage des étudiants ont certainement affecté la sélection des villes, malgré toute tentative d'adhérer aux considérations établies dans la prochaine section.

3.2 Considérations géographiques

La complexité politique canadienne exige qu'une distribution géographique des questions prenne en considération les différences régionales. Le Canada se compose de cinq régions géographiques et socioculturelles distinctes. Ces régions sont : les provinces de l'Atlantique (Terre-Neuve, Île-du-Prince-Édouard, Nouvelle-Écosse et Nouveau-Brunswick); le Québec; l'Ontario; les provinces des Prairies (Manitoba, Saskatchewan et Alberta) et la Colombie-Britannique. En plus des dix provinces, le Canada compte aussi les régions du Grand Nord, dont font partie le Yukon et les Territoires du Nord-Ouest.

1

Figure 1: Distribution géographique des bibliothèques de dépôt questionnées



Il était important que le nombre de questions posées dans chacune des régions géographiques reflète approximativement la distribution de la population canadienne, tel qu'établi par le recensement de 1996. Il était tout aussi important de poser au moins un certain nombre de questions dans chacune des provinces et au moins une dans les territoires. La figure 1 montre la distribution géographique des questions de référence posées aux bibliothèques de dépôt. Soixante-quinze questions (15,3 p. 100) ont été posées aux dépositaires de la région de l'Atlantique; 105 (21,5 p. 100) au Québec; 165 (33,8 p. 100) en Ontario; 90 (18,5 p. 100) dans les provinces des Prairies et 53 (10,9 p.100) en Colombie-Britannique et dans les territoires du Nord.

Étant donné le désir de poser des questions dans chaque province et au moins une dans les territoires, les régions de l'Atlantique et des Prairies sont légèrement surreprésentées. Le Canada Atlantique est surreprésenté non seulement à cause de l'inclusion des bibliothèques de l'Île-du-Prince-Édouard, mais aussi parce que Moncton (Nouveau-Brunswick) a été choisi comme site d'essai afin de tenir compte de la réalité démographique de la population francophone hors Québec. Par conséquent, la Colombie-Britannique, l'Ontario et le Québec sont sousreprésentés par rapport à leur pourcentage de la population nationale. Le tableau 1 montre l'étendue de cette surreprésentation/sousreprésentation.

Tableau 1 : Comparaison de la distribution régionale de la population et distribution des questions

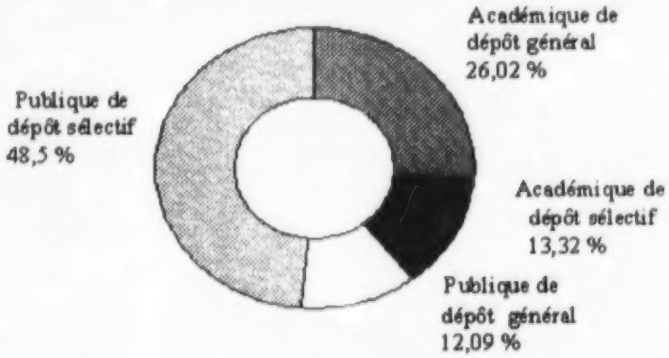
	Pourcentage de la population nationale	Pourcentage des questions posées	Sousreprésentation ou surreprésentation
Atlantique	8.1%	15.3%	**+7.2%**
Québec	24.7%	21.5%	**-3.2%**
Ontario	37.3%	33.8%	**-3.5%**
Prairies	16.6%	18.5%	**+1.9%**
C.-B. / Nord	13.2%	10.9%	**-3.3%**

Il est important de remarquer que, d'une perspective globale, la distribution des questions posées correctement représente la mosaïque régionale, culturelle et sociale du Canada.

3.3 Genres de bibliothèques de dépôt

Étant donné que la base de sondage était limitée aux bibliothèques publiques et académiques (88,9 p. 100 du nombre total des dépositaires), la proportion des questions posées a été faite pour se conformer approximativement à la proportion respective des bibliothèques publiques et académiques à l'intérieur de l'échantillon. Les bibliothèques publiques comptent pour 50,8 p. 100 des dépositaires fédéraux canadiens, les bibliothèques académiques pour 38,1 p. 100 et les bibliothèques législatives pour 11,1 p. 100. Ces dernières ne figurent pas dans l'étude, car le grand public ne les utilise généralement pas. Donc, 296 questions ont été posées dans diverses bibliothèques publiques alors que 192 questions ont été posées dans des bibliothèques académiques. Environ 49 p. 100 des questions ont été posées dans des bibliothèques publiques de dépôt sélectif et 26 p. 100 ont été posées dans des bibliothèques académiques de dépôt complet. Autrement dit, 38 p. 100 ont été posées dans des dépositaires universels (publics et académiques) et 62 p. 100 ont été posées dans des dépositaires sélectifs (publics et académiques). La figure 2 illustre une représentation graphique de la distribution des questions par genre de bibliothèque de dépôt.

Figure 2: Distribution selon le genre de bibliothèque de dépôt dans laquelle les questions ont été posées



Cette étude se concentre de façon disproportionnée sur les dépositaires ayant un statut universel (seulement 48 des 790 bibliothèques de dépôt au Canada). Mais parce que les dépositaires ayant un statut universel, qu'ils soient publics ou académiques, se retrouvent surtout dans les principales agglomérations, ils sont accessibles à un plus grand pourcentage de la population canadienne et sont donc de fidèles indicateurs du genre de service de référence disponible à un nombre important de Canadiens. La plupart des bibliothèques publiques de dépôt sélectif se trouvent dans les petites villes composant un très faible pourcentage de la population canadienne. Ces dépositaires publics de dépôt sélectif choisissent souvent de ne pas offrir une vaste gamme de publications officielles. Il ne serait donc pas représentatif d'envoyer des mandataires dans plusieurs bibliothèques ne possédant pas les sources de documentation.

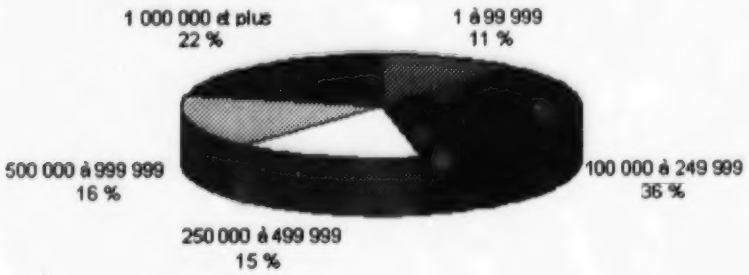
3.4 Sélection des régions métropolitaines de recensement

Les villes auxquelles les mandataires ont été envoyés ont été choisies selon la base des 25 regions metropolitaines les plus populeuses tel que defini par Statistique Canada. Les facteurs suivants ont été pris en considération lors de la sélection des villes :

- la disponibilité des étudiants mandataires retournant à la maison pour le congé des Fêtes;
- la présence d'une bibliothèque de dépôt dans ces 25 régions métropolitaines de recensement ayant la plus forte densité de population;
- le fait qu'il fallait établir une distribution géographique se rapprochant de la diversité régionale du Canada;
- la nécessité de poser des questions dans toutes les provinces et au moins une dans les territoires.

Au total, les mandataires ont été envoyés dans 30 différentes régions métropolitaines de recensement. Vingt-trois de ces régions se trouvaient parmi les 25 régions métropolitaines de recensement ayant la plus forte densité de population selon le recensement de 1996. La liste des villes visitées par les mandataires est la suivante : Whitehorse, Victoria, Vancouver, Edmonton, Calgary, Lethbridge, Saskatoon, Regina, Winnipeg, Thunder Bay, Sudbury, Windsor, London, Kitchener, Guelph, Hamilton, Toronto, Kingston, Ottawa, Montréal, Sherbrooke, Trois-Rivières, Québec, Chicoutimi-Jonquière, Moncton, St-Jean, Fredericton, Halifax, Sydney-Cap Breton, Charlottetown et St. John's. Les deux plus grands centres - Montréal, Toronto et Vancouver - ont chacun reçu trois ensembles de documents. Les plus petits centres comme Charlottetown et Whitehorse n'ont reçu qu'un demi-ensemble. Afin d'inclure au moins certains petits dépositaires publics de dépôt sélectif, deux étudiants devant se déplacer entre deux principaux centres métropolitains ont fait une escale dans certaines villes ayant des bibliothèques publiques de dépôt sélectif. Au total, dix questions ont été posées dans des petits dépositaires publics de dépôt sélectif. Les populations composant ces régions métropolitaines de recensement comptent pour 61,8 p. 100 de la population canadienne. La figure 3 montre une image plus détaillée de la taille des régions métropolitaines questionnées.

Figure 3: Distribution des bibliothèques de dépôt selon les centres de recensement



Des 488 questions, 105 ont été posées dans les régions métropolitaines ayant des populations dépassant 1 million d'habitants; 80 dans des villes de 500 000 à 999 999 citoyens; 75 dans des villes de 25 000 à 499 999 citoyens; 172 dans des villes de 100 000 à 249 999 personnes et finalement, 56 dans des régions ayant une population inférieure à 100 000 habitants.

3.5 Categorization of Questions

Quinze questions portant sur des documents gouvernementaux ont été élaborées et mises à l'essai avant de les remettre aux mandataires. McClure et Hernon (1983) ont établi 20 différents genres de documents gouvernementaux américains pour leur étude discrète, dont des statistiques, rapports administratifs, répertoires, cartes, projets de loi, lois, règlements, débats, organismes/commissions et périodiques. Quinze de leurs catégories ont été choisies et adaptées selon le besoin pour satisfaire le contexte canadien. Des questions ont alors été correctement élaborées pour la présente étude. Il était possible de répondre à toutes les questions par écrit ou à l'aide de moyens électroniques et du Web. La nature des questions est discutée de façon plus approfondie dans la section 7.

Cinq questions ont été désignées comme « téléphoniques », c.-à-d. des questions posées au téléphone par les mandataires. Les dix autres questions ont été désignées comme « en personne ». Nous croyions que diviser les questions dans deux différents modes de présentation fournirait une représentation très précise des situations réelles de référence vécues par les bibliothèques de dépôt. McClure et Hernon (1983) ont aussi utilisé cette distinction entre les questions téléphoniques et en personne.

Il était en plus considéré comme souhaitable de diviser les questions en deux groupes : le premier traitant de documents provenant du domaine législatif du gouvernement (projets de loi, statuts, débats, procédure parlementaire) et le deuxième concernant les documents produits par le domaine exécutif (rapports ministériels, statistiques, répertoires, périodiques). Cette façon de procéder mettrait à jour le niveau de familiarité du personnel responsable des références pour une gamme variée d'opérations gouvernementales. Les questions étaient aussi classées selon le fait qu'elles traitaient surtout d'extraction de données ou de recherche documentaire. Katz (1996) écrit qu'il s'agit « [d'une] méthode utile de différencier les genres de demandes ». Les demandes d'extraction de données sont celles d'individus posant des questions « particulières et s'attendant à recevoir des réponses sous forme de données ». Les questions de « recherche documentaire » sont celles de clients « recherchant de l'information, non seulement des réponses simples », et l'information est « habituellement sous forme d'un certain type de document » (p. 18). Katz reconnaît néanmoins la nature fluide de presque toutes les questions de référence. « Très peu de situations exigent ou même permettent de catégoriser les questions de cette manière et c'est bien ainsi. Une demande de consultation facile peut rapidement devenir une question de recherche particulière et quelqu'un porté vers la recherche peut avoir quelques questions de consultation facile reliées à sa demande » (Katz, 1996, p. 118).

3.6 Documents de sondage

Les mandataires ont reçu des formulaires imprimés contenant chacun une question de référence. L'ensemble complet remis aux mandataires comprenait 15 formulaires de questions de référence. Les renseignements imprimés sur le formulaire indiquaient si la question devait être posée en personne ou au téléphone et si elle était de nature législative ou exécutive. En plus de fournir les questions de référence, les mandataires devaient inscrire sur les formulaires certaines réponses au sujet des variables institutionnelles et des variables reliées aux questions. Les variables institutionnelles sont le genre de bibliothèque de dépôt ou si cette dernière était dotée d'une section ou d'un bureau distinct affecté au service de référence gouvernemental. Les variables reliées aux questions sont la date et l'heure de la question, la période de temps consacrée au mandataire par le personnel de la bibliothèque et le niveau d'achalandage du bureau de référence. Les mandataires devaient indiquer au verso du formulaire si, à leur avis, ils avaient reçu une réponse complète, partielle, un certain genre de renvoi ou tout simplement aucune réponse. Les mandataires devaient indiquer aussi fidèlement que possible

toute réponse reçue et la source utilisée pour y arriver. Même s'ils ne recevaient pas de réponse ou n'étaient pas référés, les mandataires devaient en plus décrire tout ce qui s'était passé au cours de l'interrogatoire de référence. Les mandataires ne connaissaient pas la bonne réponse aux questions qu'ils venaient de poser; cette décision avait été prise volontairement par les enquêteurs afin de simuler le mieux possible une réelle situation dans laquelle une question de référence serait posée par un membre du grand public. Chaque ensemble remis aux mandataires comprenait aussi trois formulaires sans question imprimée; ces formulaires devaient être utilisés si les mandataires avaient mal rempli les formulaires imprimés.

3.7 Recrutement et formation des mandataires

Les mandataires ont été recrutés pendant la période du 27 novembre au 9 décembre 1997 afin de profiter du congé des Fêtes lorsque les étudiants retournent chez eux. Il était impossible de recruter des étudiants inscrits au programme de MBSI (UWO) pour plusieurs des villes sélectionnées ayant des bibliothèques de dépôt complet. Dans ces situations, les étudiants de UWO devaient communiquer avec des amis ou des membres de leur famille demeurant dans ces villes et leur demander de bien vouloir participer à l'étude. Des honoraires de 200 $ étaient versés pour chaque ensemble complété.

Une séance de formation a été organisée le 10 décembre 1997 pour informer les mandataires du but de l'étude; les étudiants ont rempli des formulaires de consentement et reçu des instructions détaillées sur les aspects de l'étude. Chaque mandataire a reçu un ensemble complet de formulaires de questions imprimés et une liste des bibliothèques visées par l'étude. Les noms des bibliothèques étaient accompagnés de la désignation du genre de bibliothèque, soit dépositaire académique universel, dépositaire académique sélectif, dépositaire public universel ou dépositaire public sélectif. On a fréquemment répété aux mandataires de *ne pas* indiquer sur les formulaires le nom de la bibliothèque visitée ou téléphonée mais plutôt d'inscrire le *genre* de bibliothèque questionnée. Toutes les questions des mandataires sur la nature de l'étude ont été discutées et répondues pour que les mandataires comprennent bien ce qu'ils devaient faire. L'accent a été placé sur l'importance de fournir, le plus fidèlement possible, la source de toute réponse à chaque question de référence (produit sur CD-ROM, un livre ou une adresse Internet). Les mandataires ont appris qu'ils pouvaient visiter/téléphoner à la bibliothèque au jour et à l'heure leur convenant le mieux entre le 10 décembre 1997 et le 10 février 1998.

3.8 Questions d'anonymat et de consentement éclairé

Un système complexe a été conçu pour préserver l'anonymat des bibliothèques visitées/téléphonées par les mandataires, mettant ainsi l'importance sur les résultats du rapport plutôt que sur les institutions participantes. Au cours de la séance de formation, les mandataires ont reçu deux enveloppes de couleur et dimension différentes dans lesquelles ils devaient retourner les formulaires de sondage. Le nom d'une des cinq régions géographiques du Canada était imprimé dans le coin inférieur droit de la plus petite enveloppe (blanche). Les mandataires devaient placer tous les formulaires de sondage remplis dans l'enveloppe blanche avant de la sceller; ils devaient ensuite mettre l'enveloppe blanche dans la plus grande enveloppe (brune), sur laquelle le nom de la région particulière de recensement visitée par le mandataire était imprimé, et la sceller. Les enveloppes étaient retournées en main propre ou par la poste. Sur réception d'un ensemble complété, il était noté qu'un mandataire particulier avait envoyé un ensemble complété provenant d'une région de recensement particulière. Cette procédure était strictement logistique afin de savoir si les ensembles remis aux mandataires avaient été retournés. L'enveloppe brune était alors détruite. Le nom de la

région géographique imprimé sur l'enveloppe blanche de cet ensemble particulier et la catégorie de la taille de cette région de recensement étaient enregistrés sur chacun des 15 formulaires retrouvés dans l'enveloppe blanche retournée par le mandataire. Les deux enveloppes étaient alors détruites et tous les formulaires retournés étaient regroupés selon les 15 différents groupes de questions.

Ces procédures ont été utilisées pour assurer l'anonymat afin d'éviter toute possibilité que les emplois, éventuelles promotions ou augmentations de salaire des employés de la bibliothèque ayant répondu aux questions posées par les mandataires soient en danger si jamais ces employés n'avaient pas donné un bon rendement ou avaient été perçus comme tel selon les résultats de l'étude. Le lien entre les sites d'essai particuliers et les résultats est éliminé par les procédures décrites dans ce texte. La question de consentement éclairé et de compte rendu a été discutée dans un message envoyé par le PSD aux bibliothèques de dépôt.

3.9 Procédures de codage

Un adjoint de recherche a été embauché pour entrer les données recueillies dans les ensembles retournés par les mandataires. Les entrées étaient évidentes pour la plupart des articles comme la région constitutionnelle, la journée dans laquelle la question a été posée et la période de temps consacrée au client. Il fallait cependant faire bien attention au codage du *genre* de réponse reçue pour chaque question posée par le mandataire pour la bonne raison que les mandataires inscrivaient seulement qu'ils avaient reçu une réponse; ils n'inscrivaient pas que la réponse était complète ou inexacte.

Le système de codage adopté pour cette étude est une version modifiée de la grille élaborée par Richardson (1998), cette dernière étant une modification de celle de Gers et Seward (1985) et Elzy, Nourie, Lancaster et Joseph (1991). La grille de codage de Richardson est présentée au tableau 2.

Tableau 2 : Système de codage des questions de référence élaborées par John V. Richardson Jr.

Grade	Description définitionnelle du résultat de la question de référence	Évaluation
5.0	Référé à une source unique; réponse complète et exacte	Excellente
4.0	Référé à plusieurs sources dont une a donné une réponse complète et exacte	Très bonne
3.0	Référé à une source unique ne menant pas directement à la réponse, mais servant de source préliminaire	Bonne
2.0	Référé à plusieurs sources, aucune ne menant directement à la réponse, mais dont une a servi de source préliminaire	Satisfaisante
1.0	Aucune réponse directe; renvoi à une source, personne ou institution particulière [externe]	Passable/faible
0	Aucune réponse, aucun renvoi (je ne sais pas)	Défaillante
-1.0	Référé à une source unique inadéquate	Insatisfaisante
-2.0	Référé à plusieurs sources inadéquates, aucune ne répondant correctement aux questions	Très insatisfaisante

Les descriptions définitionnelles de Richardson ont été retenues, mais ses niveaux d'évaluation ont été remaniés et simplifiés dans quatre catégories. Les catégories de Richardson ont été regroupées comme suit : « excellentes » et « très bonnes » dans la catégorie des « réponses complètes »; « bonnes » et « satisfaisantes » dans la catégorie des « réponses partiellement complètes »; les catégories «

passables/faibles » sont demeurées comme tel et ont été renommées « renvois », les trois dernières catégories de Richardson, « défaillantes », « insatisfaisantes » et « très insatisfaisantes » se sont retrouvées dans la catégorie « aucune réponse/réponse inexacte ». Le tableau 3 résume les modifications

Tableau 3 : Système de codage de Richardson modifié

Code	Description définitionnelle
Réponse complète	Référé à une source unique, réponse complète ou exacte **OU** référé à plusieurs sources, dont une a produit une réponse complète et exacte
Réponse partiellement complète	Référé à une source unique ne menant directement pas à la réponse, mais servant de source préliminaire **OU** référé à plusieurs sources ne menant pas directement à la réponse, mais servant de source préliminaire
Renvoi	Aucune réponse directe, référé à une source, personne, institution particulière externe
Aucune réponse / réponse inexacte	Aucune réponse, aucun renvoi (je ne sais pas) **OU** référé à une/des source(s) unique(s) inadéquate(s) ne répondant pas correctement à la question

Toutes les conclusions de cette étude sont présentées selon la grille de codage du tableau 3. Des sous-codes plus détaillés ont aussi été assignés aux trois dernières catégories. Les enquêteurs voulaient, par exemple, connaître la source exacte de renvoi d'un mandataire et les motifs des situations de non-réponse/réponse inexacte. Les genres de renvois ont été codés comme suit : autre bibliothèque non gouvernementale; bibliothèque gouvernementale ou législative; ministère gouvernemental; organisme ou établissement non gouvernemental externe. Les motifs de non-réponse/réponse inexacte ont été codés comme suit : tentative menant à une réponse inexacte; ne sait pas; sources non disponibles; refuse de répondre; informé de téléphoner ou de revenir plus tard. Ces catégories étaient basées sur les travaux de McClure et Hernon (1983). Les données ont été entrées dans un dossier électronique (Microsoft Excel, version 7) et des graphiques ont été générés dans diverses versions de Microsoft Excel. Les résultats des analyses statistiques ne sont présentés que sous forme d'agrégat.

Plusieurs des résultats de l'étude ont été analysés et présentés afin que des figures différentes distinguent les « réponses complètes » des « réponses complètes et partiellement complètes », reflétant ainsi les deux genres de service de référence déterminés par Katz (1982) et décrits comme « libéral » et « conservateur » . Une philosophie libérale de service de référence se définit comme suit : le bibliothécaire « fournit le plus d'aide possible aux clients » et il précise que « la principale fonction d'un bibliothécaire de référence est de répondre aux questions en offrant un service complet». Une philosophie conservatrice se définit par contre comme suit : le bibliothécaire « oriente plutôt qu'aide », c.-à-d. montre au client une direction et un chemin possibles, laissant ainsi le client trouver la réponse finale (p. 32 et 33). Les résultats désignés comme « réponses complètes » reflètent une approche libérale d'un service de référence, alors que les « réponses complètes et partiellement complètes » représentent une philosophie conservatrice.

ÉLABORATION DES QUESTIONS DE L'ÉTUDE

Une liste préliminaire de 32 questions a été élaborée et mise à l'essai par deux étudiants inscrits au

programme de MBSI (UWO). Ces questions apparaissent au tableau 4 (page suivante). Chaque étudiant a reçu 125 $. Les étudiants ont entrepris ce projet alors qu'ils avaient complété environ la moitié du programme; ils possédaient certaines notions des sources Web et des aptitudes pour la recherche sur Internet. Un des étudiants (étudiant A) était inscrit au cours traitant des documents gouvernementaux, l'autre étudiant (étudiant B) n'avait jamais suivi ce cours. La raison de cette procédure est la suivante. Une des critiques à l'égard de l'étude de McClure et Hernon (1983) avançait que les mandataires ne savaient pas si le personnel des bureaux de référence bibliothécaire avec lesquels ils traitaient étaient des spécialistes des documents gouvernementaux, des bibliothécaires de référence générale ou des auxiliaires. McClure et Hernon croyaient cette critique injuste. Après tout, le grand public ne pouvait ni différencier les employés de la bibliothèque ni s'en informer au bureau de renseignements. Les clients veulent des réponses à leurs questions. Pour prendre en considération les critiques sur cet aspect de l'étude de McClure et Hernon, les questions ont été choisies afin que des employés ayant reçu ou non une formation spéciale en documentation gouvernementale puissent répondre aux questions des mandataires.

Tableau 4 : Questions préliminaires formulées pour la préenquête

1	Qui préside et qui sont les membres à plein temps du CRTC (Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes)?
2	Combien se vend l'ouvrage *Aboriginal Self-Government* écrit par Jill Wherrett et publié en 1996?
3	Où puis-je trouver la publication gouvernementale énumérant les comptes bancaires délaissés?
4	Je voudrais obtenir une copie du projet de loi déterminant que les criminels ne peuvent recevoir de redevance sur les livres qu'ils écrivent au sujet de leurs crimes.
5	Qu'est-ce que Preston Manning a dit en Chambre en réponse au discours du trône?
6	Pouvez-vous m'aider à trouver les règlements de la *Loi canadienne sur les prêts étudiants*?
7	Je cherche des chiffres gouvernementaux sur la diffusion et la vente de revues canadiennes ou quel est le pourcentage de paroles en langue française dans les enregistrements sonores à contenu canadien entre 1990 et 1994?
8	Je voudrais voir le rapport de la commission de la Chambre des communes présenté en 1997 sur les règlements préliminaires sur les armes à feu.
9	Je voudrais obtenir une copie de la loi sur les carburants de remplacement.
10	Je voudrais commander l'information et la liste des prix concernant une photographie aérienne de notre chalet et de notre lac.
11	Qui a présidé une commission parlementaire sur les journaux dans les années 1980?
12	Quel est le nombre total de travailleurs qui sont allés en grève dans les années 1950?
13	Je voudrais une copie de la déclaration faite à l'automne par le ministre des Affaires étrangères sur le traité interdisant les mines antipersonnel.
14	Est-ce que Santé Canada a produit un feuillet sur les champs électromagnétiques?
15	Est-ce que les députés ont discuté de la fermeture de la station radiomaritime des Îles de la Madeleine?
16	Je voudrais la liste de tous les travaux du Sénat pour les séances d'octobre 1997.
17	Quels sont les règlements régissant les questions orales dans la Chambre des communes?
18	À quel montant s'élèvent les ventes étrangères d'électricité du Québec dans les années 1980?
19	Est-ce que le Vérificateur général a mentionné les pratiques des gestions forestières des autochtones dans son rapport de 1992?
20	Existe-t-il des contrats de ramassage des ordures pour le gouvernement fédéral?
21	Je voudrais voir la preuve présentée par la sous-commission parlementaire le 11 décembre 1996 sur le renouvellement du développement humain.

22	Quels sont les noms de tous les députés fédéraux nés à l'étranger?
23	Où puis-je louer des oeuvres d'art gouvernementaux pour les bureaux de mon entreprise?
24	Je voudrais en savoir davantage sur le drainage des rivières dans la Baie d'Hudson au cours des 30 dernières années.
25	Je voudrais des renseignements sur la demande présentée en 1995 par la Banque de Montréal au Tribunal de la concurrence.
26	Qui a témoigné devant la commission sénatoriale sur les affaires juridiques en 1996 au sujet des modifications aux noms des districts électoraux?
27	Quels ont été les paiements définitifs par boisseau de blé ambré dur de l'Ouest canadien nº 2 pour 1995-1996?
28	Existe-t-il un document officiel sur l'immigration au Canada de réfugiés persécutés à cause du sexe?
29	Est-ce que la commission sénatoriale spéciale sur l'euthanasie a discuté des soins palliatifs?
30	Je voudrais consulter les procès-verbaux des 25 premières réunions du Comité permanent de la Chambre des communes sur le Patrimoine canadien tenues pendant le 35e Parlement.
31	Est-ce qu'il y a des règlements reliés à la *Loi sur le soutien des prix des produits de la pêche*?
32	Est-ce que le gouvernement publie des bulletins d'information ou des circulaires sur les possibilités d'affaires en Afrique?

Les étudiants ont appris qu'ils pouvaient utiliser les sources électroniques ou imprimées pour trouver les réponses à ces questions; les deux ont choisi Internet. Pour éviter que le projet n'accapare trop du temps réservé à leurs travaux académiques, on leur a demandé de ne consacrer que quinze minutes pour trouver la réponse à une question. Le tableau 5 montre si l'étudiant a trouvé la bonne réponse et le temps pris pour la trouver.

Tableau 5 : Résultats des questions de la préenquête

Question	Réponse trouvée par l'étudiant «A»?	Nombre de minutes consacrées par l'étudiant «A»	Réponse trouvée par l'étudiant «B»?	Nombre de minutes consacrées par l'étudiant «B»
1	Oui	2	Oui	2
2	Oui	15	Oui	10
3	Oui	2	Non	plus de 15 minutes
4	Oui	5	Oui	15
5	Oui	3	Oui	5
6	Oui	5	Oui	5
7	Non	plus de 15 minutes	Oui	11
8	Oui	15	Oui	15
9	Oui	5	Oui	5
10	Oui	2	Oui	13
11	Non	plus de 15 minutes	Non	plus de 15 minutes
12	Non	plus de 15 minutes	Non	plus de 15 minutes
13	Oui	5	Oui	10

14	Oui	15	Oui	2
15	Oui	5	Oui	15
16	Oui	2	Oui	5
17	Oui	3	Oui	4
18	Non	plus de 15 minutes	Non	plus de 15 minutes
19	Oui	3	Oui	4
20	Non	plus de 15 minutes	Non	plus de 15 minutes
21	Oui	5	Oui	10
22	Oui	2	Oui	10
23	Oui	1	Non	plus de 15 minutes
24	Non	plus de 15 minutes	Non	plus de 15 minutes
25	Oui	4	Oui	5
26	Oui	2	Non	plus de 15 minutes
27	Oui	15	Oui	5
28	Oui	5	Non	plus de 15 minutes
29	Oui	2	Oui	15
30	Oui	2	Oui	15
31	Oui	10	Oui	1
32	Oui	5	Oui	8

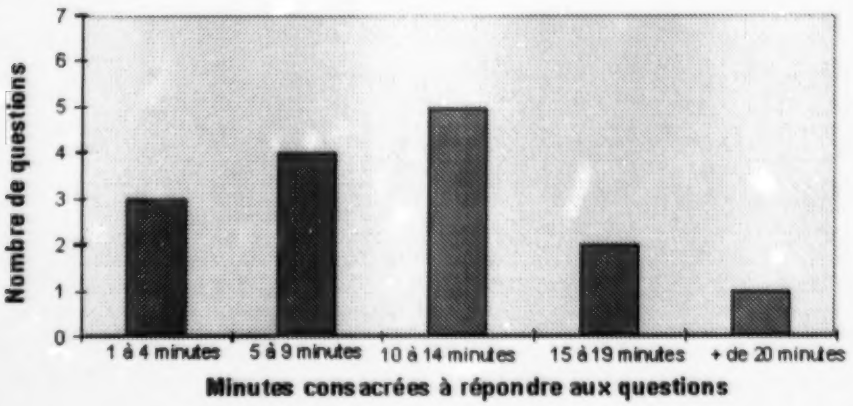
Les résultats indiquent que l'étudiant A a trouvé la réponse à 26 des 32 questions, soit un taux de réussite de 81,25 p. 100. L'étudiant B a un peu moins bien fait en trouvant la réponse à 23 des 32 questions pour un taux de 71,9 p. 100. Les deux étudiants ont trouvé leurs réponses dans des documents Internet. L'étudiant A a consacré en moyenne cinq minutes pour trouver les 26 réponses complètes tandis que l'étudiant B a pris 8,2 minutes pour ses 23 réponses complètes. Le taux élevé de réussite des étudiants à trouver des réponses complètes à ces questions en si peu de temps a démontré que *tout* employé de bibliothèque pouvait répondre à ces questions peu importe leur niveau de spécialisation dans les sources gouvernementales de renseignements.

Les questions sélectionnées représentaient divers niveaux de difficulté selon la période de temps consacrée par les deux étudiants pour trouver les réponses. La période de temps totale dédiée par les deux étudiants à chaque question a été divisée par deux et une période de temps moyenne par question a été calculée. Les questions pour lesquelles les deux étudiants n'ont pas trouvé les réponses, p. ex., les questions ayant pris plus de 15 minutes ont arbitrairement reçu une valeur de vingt minutes. Cinq niveaux de difficulté ont été créés selon la période de temps consacrée à répondre aux questions, comme suit : entre 1 et 4 minutes; entre 5 et 9 minutes; entre 10 et 14 minutes; entre 15 et 19 minutes; plus de 20 minutes.

Le choix des 15 dernières questions conservées pour l'étude relève de deux facteurs. Premièrement, il fallait se rapprocher le plus possible d'une distribution statistiquement normale à l'égard de la période de temps nécessaire pour répondre à chaque question. Deuxièmement, il nous fallait un vaste échantillon représentatif des genres ou catégories de questions gouvernementales, tel que défini par McClure et Hernon (1983) et mentionné dans la section 3.5. La figure 4 représente la distribution

statistique de la difficulté relative des 15 dernières questions sélectionnées pour l'étude, tel que mesuré par la période de temps consacrée à chaque question par les étudiants préenquêteurs.

Figure 4 : Distribution statistique de la difficulté relative des questions mesurée en minutes



Tel qu'illustré dans la figure 4, il était possible de répondre à sept des questions en moins de dix minutes, à cinq questions en dix à quatorze minutes et seulement trois questions en plus de quinze minutes. La courbe est presque normale avec une moyenne de 9,26 minutes, une médiane de dix minutes et une valeur modale de dix minutes. Autrement dit, les deux étudiants préenquêteurs ont consacré une moyenne d'un peu plus de neuf minutes pour répondre à ces questions. En plus, une valeur médiane de dix signifie qu'il était possible de répondre à autant de questions en moins de dix minutes qu'en plus de dix minutes. Trois questions ont été répondues en dix minutes (la valeur la plus fréquemment rencontrée). Les deux étudiants préenquêteurs ont répondu complètement à 12 des 15 questions; deux questions ont été répondues par un ou l'autre des deux étudiants et seulement une question n'a pas été répondue par un ou l'autre des préenquêteurs. Le tableau 6 présente la sélection finale des 15 questions de l'étude. Les questions du tableau 6 et des formulaires de sondage imprimés sont formulées de la même façon. Les questions 1 à 5 étaient des questions posées au téléphone alors que les questions 6 à 15 devaient l'être en personne.

Tableau 6 : Liste définitive de questions

	Genre de question	Forme abrégée	Formulation complète des questions	Période tem moye consacr les préenqu
1	Répertoire; exécutif; données	CRTC	Qui préside et qui sont les membres à temps plein du CRTC (Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes)?	2
	Bibliographie; exécutif; données		Je veux commander une copie du livre intitulé *Aboriginal Self-Government* écrit par Jill Wherrett et publié en 1996. Je suis certain qu'il s'agit d'un	

2	exécutif; données	**Livre**	écrit par Jill Wherrett et publié en 1996. Je suis certain qu'il s'agit d'un document gouvernemental; je veux surtout en savoir le prix et la façon de le commander.	**12.**
3	Rapport d'organisme ou de conseil; exécutif; données	**Orge**	Je voudrais savoir comment coûtait le boisseau d'orge en 1995-1996? Je suis surtout intéressé à la catégorie « select two-row » de l'orge en question.	**10**
4	Statistiques; exécutif; données	**Paroles**	Quel est le nombre de nouveaux enregistrements sonores (album, cassette, disque compact) à contenu canadien, mis sur le marché entre 1990 et 1994, ayant des paroles en français?	**15.**
5	Statut; législatif; document	**Carburants**	Je recherche le texte de la loi obligeant les sociétés d'État à utiliser des véhicules se servant de carburants non dommageables pour l'environnement. Combien de ces véhicules doivent utiliser ces carburants de remplacement?	**5**
6	Rapport de commission; législatif; document	**Armes à feu**	Une sous-commission parlementaire sur les règlements préliminaires concernant les armes à feu a présenté un rapport au Parlement en janvier ou février 1997. Je voudrais consulter ce rapport.	**15**
7	Rapport administratif; exécutif; document	**Vér. Gén.**	Je voudrais savoir si le Vérificateur général a mentionné dans son rapport de 1992 les pratiques de gestion forestière des autochtones, plus particulièrement l'excellent travail effectué par la bande du lac Stuart Trembleur.	**3.**
8	Projet de loi; législatif; document	**Crime**	Je voudrais consulter le projet de loi déposé à la Chambre des communes l'automne dernier sur les droits d'auteur et les fruits d'une oeuvre liée à la perpétration d'un acte criminel.	**10**
9	Débats; législatif; document	**Madeleine**	Je prépare un projet académique sur les Îles de la Madeleine et j'ai entendu dire qu'il se peut que la station radiomaritime ferme ses portes. Je voudrais savoir s'il en a été question au Parlement durant la dernière année et si une décision a été prise à ce sujet.	**10**
10	Procédures; législatif; document	**Règlements**	Je voudrais connaître l'ensemble des règles régissant la période de questions au Parlement.	**3.**
11	Directives administratives; exécutif; document	**Réfugié**	Je veux savoir s'il existe un document officiel sur la possibilité d'immigrer au Canada comme réfugié à cause de persécution basée sur le sexe.	**12.**
12	Contrats; exécutif; données	**Ordures**	Un de mes amis se cherche du travail dans la cueillette des ordures. Est-il possible de déposer une offre de contrat dans ce domaine auprès du gouvernement fédéral?	**20**
13	Cartes; exécutif; données	**Photo**	Ma mère fêtera bientôt son anniversaire de naissance et je veux lui offrir un agrandissement couleur d'une photographie aérienne du lac près duquel mes parents possèdent un chalet d'été. Puis-je avoir une liste des prix pour les agrandissements et les renseignements sur la manière de commander une telle photographie?	**7.**
14	Règlements; exécutif; document	**Pêches**	Pouvez-vous m'aider à trouver les règlements ou lois d'autorisation reliés à la *Loi sur le soutien des prix des produits de la pêche*?	**5.**
15	Périodiques; exécutif; document	**Afrique**	Est-ce que le gouvernement publie des bulletins d'information ou des circulaires sur les possibilités d'affaires en Afrique? Si oui, puis-je obtenir une copie de la dernière édition?	**6.**

▲ ▲

La colonne «genre de question» présente trois sortes de renseignements. Elle précise d'abord le genre particulier de document gouvernemental dans lequel se trouve la réponse; elle indique ensuite si la question traite du domaine gouvernemental exécutif ou législatif et elle classe enfin la question selon qu'elle en est une d'extraction de données ou de recherche documentaire. On ne trouve pas de questions historiques dans cette liste. On y retrouve par ailleurs un bon nombre de questions

concernant directement les services gouvernementaux. Les questions nº 2 et nº 13 traitent de la façon de commander des produits gouvernementaux et les questions nº 12 et nº 15 traitent de possibilité d'emploi et d'affaires.

LIMITES DE L'ÉTUDE

Une des limites de cette étude provient du fait que chaque bibliothèque de dépôt n'a pas eu une chance égale et indépendante d'être sélectionnée pour l'étude. *Toutes* les bibliothèques canadiennes publiques et académiques de dépôt complet, à l'exception d'une, ont été visitées par les mandataires pendant l'étude. La présence d'une bibliothèque de dépôt complet dans une région particulière de recensement a déterminé l'inclusion dans l'échantillon de plusieurs bibliothèques publiques et académiques de dépôt sélectif. Tel qu'expliqué dans la section 3.3, une étude basée sur le hasard complet n'aurait pas permis une juste représentation de la capacité des bibliothèques de dépôt à répondre aux questions de référence gouvernementale, étant donné la taille et l'étendue de la collection de plusieurs bibliothèques publiques de dépôt sélectif. Le sondage était par ailleurs basé sur une portée vaste et nationale. Une autre limite provient du fait qu'il n'y avait que peu de contrôle sur la formulation précise utilisée par les mandataires sur les questions posées dans divers bureaux de référence. Bien qu'ils aient eu, dans chaque situation, à mettre l'accent sur le fait que les questions étaient de nature gouvernementale et s'assurer de mentionner tous les concepts clés de chaque question, il était logique de s'attendre à voir des différences d'emphase entre les mandataires dans la formulation de questions individuelles. McClure et Hernon (1983) ont fait remarquer dans leur étude « qu'il est possible que les mandataires ne réussissent pas à répéter exactement les questions de l'étude » (p. 22).

Hernon et McClure (1983, 1987) ont soigneusement et complètement établi la validité et la fiabilité des essais discrets en mesurant la qualité du service de référence documentaire. Il faut cependant reconnaître que les questions fondées sur des faits du genre utilisé dans leurs études comme dans celle-ci ne comptent que pour une petite proportion du nombre total des demandes de référence. Childers (1987) suggère que les questions exigeant des réponses factuelles ou non ambiguës ne comptent que pour un huitième des demandes effectuées à des bureaux de référence. Dans une étude discrète réalisée auprès de cinq bibliothèques du nord de la Californie, Whitlatch (1989) a conclu que seulement 11,3 p. 100 des questions posées au personnel des bureaux de référence étaient factuelles, alors que les questions bibliographiques comptaient pour 18 p. 100 et les questions sur la matière/pédagogiques accaparaient 70,7 p. 100 de leur temps. Le taux de réussite des questions factuelles dans cette étude a été de 78,6 p. 100, celui des questions bibliographiques et sur la matière/pédagogiques a été respectivement de 70,5 p. 100 et 62,6 p. 100. En compilant les résultats de 71 sondages réalisés dans le cadre du programme d'évaluation de référence des états du Wisconsin et de l'Ohio, Murfin (1995) a établi que les transactions basées sur des faits représentent environ 21 p. 100 de toutes les questions de référence posées en personne dans des bibliothèques académiques et 18 p. 100 de celles posées dans des bibliothèques publiques (p. 235).

Le choix de la période de temps pendant laquelle les questions sont posées peut aussi être une cause d'erreur. Le nombre de personnes spécialisées peut être réduit pendant la période des Fêtes étant donné que le personnel clé des bureaux de renseignements peut alors être absent. Les gens peuvent, par contre, prendre congé tout au long de l'année; il n'existe donc pas de période idéale pour effectuer une étude comme celle-ci. Cette période des mois de décembre et janvier est peut-être la moins achalandée dans les bibliothèques – une circonstance pouvant permettre au personnel de répondre aux questions de référence.

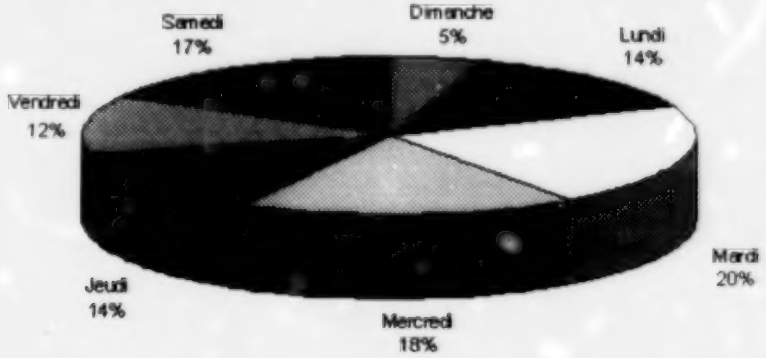
Une des principales questions de cette étude traite de l'étendue à laquelle les bibliothèques de dépôt peuvent répondre aux questions à l'aide d'Internet. Les demandes nécessitant l'utilisation de sources rétrospectives ont été exclues étant donné que la plupart des documents du World Wide Web ont été produits dans les dernières années. Cette situation explique l'absence de questions historiques parmi celles posées par les mandataires. En plus, pour des raisons d'anonymat, les relations entre les variables institutionnelles comme le budget, la taille de la collection, la dotation et les niveaux d'instruction du personnel d'une part et la réussite à répondre aux questions des mandataires d'autre part, n'ont pas été explorées.

ANALYSE DES DONNÉES ET RÉSULTATS

6.1 Profil de la distribution des questions

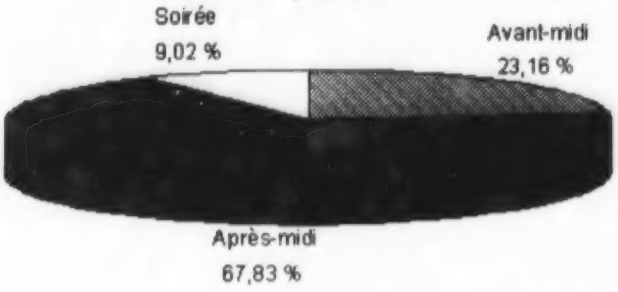
Les mandataires n'ont pas reçu de directives sur le jour de la semaine ou l'heure du jour pendant lesquels ils devaient poser leurs questions. La figure 5 montre cependant que la distribution des questions est relativement uniforme tout au long de la semaine. Les mandataires ont posé 14 p. 100 des questions le lundi (69 questions), 20 p. 100 le mardi (103 questions), 18 p. 100 le mercredi (87 questions), 14 p. 100 le jeudi (66 questions), 12 p. 100 le vendredi (57 questions) et 17 p. 100 le samedi (83 questions). Seulement 5 p. 100 des questions (23 questions), le plus bas pourcentage, ont été posées le dimanche; cette situation est normale, car plusieurs bibliothèques sont fermées le dimanche ou ouvertes pendant seulement quelques heures avec un personnel réduit.

Figure 5: Distribution quotidienne des questions



Les données présentées dans la figure 6 montrent la période du jour pendant laquelle les mandataires ont posé leurs questions. Un peu plus des deux tiers des questions (67,8 p. 100) ont été posées en après-midi (331 questions) alors qu'un quart (23,2 p. 100) des questions ont été posées en avant-midi (113 questions). Seulement 9 p. 100 des questions ont été posées en soirée (44 questions).

Figure 6: Périodes de la journée pendant lesquelles les questions ont été posées



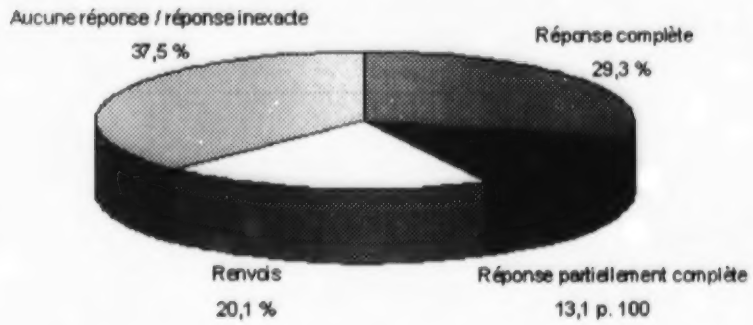
Parce que plusieurs bibliothèques utilisent un horaire échelonné pour le personnel professionnel, il est possible que les bibliothécaires travaillent une période normale de 9 h à 17 h aujourd'hui et de 13 h à 21 h demain. La période optimale pour poser des questions de référence semble être la période de chevauchement d'après-midi. Les compressions budgétaires des dernières années ont occasionné des réductions dans le nombre d'heures hebdomadaires d'ouverture des bibliothèques publiques et certaines d'entre elles ont choisi de n'ouvrir leurs portes qu'un matin sur deux et qu'un soir sur deux. Pour ces deux raisons, la période de l'après-midi est la période optimale d'accès au service de référence. Le fait que plus des deux tiers des questions des mandataires ont été posées en après-midi assure que les résultats offriront un plus haut niveau de validité.

6.2 Variations dans les niveaux de service selon des facteurs externes

Les études d'évaluation sur l'efficacité du service de référence bibliothécaire a régulièrement montré que son personnel peut offrir aux clients des réponses complètes et convaincantes dans environ 55 p. 100 des cas (Hernon et McClure, 1986). Quelques études seulement se sont concentrées particulièrement sur l'évaluation du service de référence des documents gouvernementaux. L'étude historique de McClure et Hernon (1983) a traité uniquement des bibliothèques académiques des régions du nord-est et du sud-ouest américains. Les résultats de leur étude ont montré que le personnel bibliothécaire répondait aux questions pertinentes aux documents gouvernementaux avec un taux de réussite de 37 p. 100. Ce taux peu élevé pour les questions de référence gouvernementale reflète probablement la nature plus spécialisée et plus difficile de ce domaine.

Aucune étude nationale sur la qualité du service de référence gouvernementale dans les bibliothèques de dépôt canadiennes n'a, à ce jour, été entreprise. La figure 7 présente les résultats de la présente enquête en montrant l'étendue à laquelle les mandataires ont obtenu des réponses complètes et exactes à leurs questions conformément aux critères énumérés dans le tableau 3, montrant ainsi un impact important sur la qualité du service de référence des bibliothèques de dépôt.

Figure 7: Distribution des réponses reçues



Les réponses aux questions des mandataires étaient complètes dans une proportion de 29,3 p. 100 (143 questions). Lorsque les réponses complètes et partiellement complètes (64 questions) sont combinées, reflétant la philosophie conservatrice du service de référence décrite dans la section 3.9, le taux de réussite monte à 42,4 p. 100 (207 questions). Le personnel bibliothécaire a référé un cinquième (98 questions) des 488 questions. Les questions n'apportant aucune réponse ou une réponse inexacte ont été rencontrées 37,5 p. 100 du temps (183 questions).

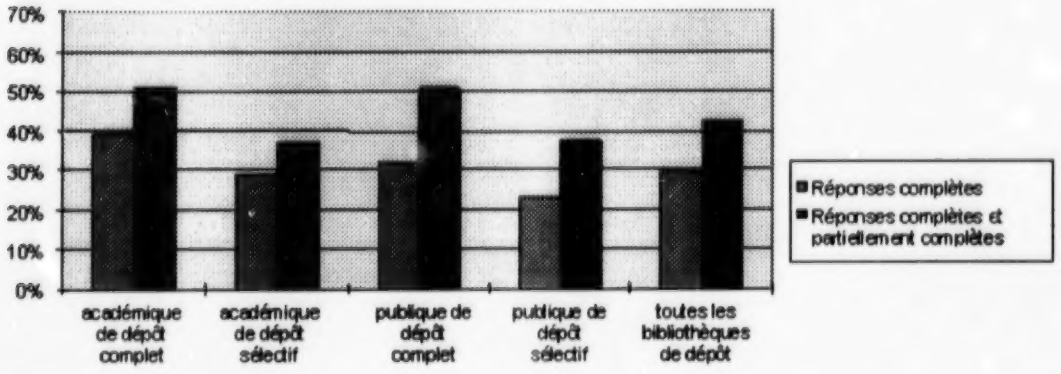
Le taux de 29,3 p. 100 de réponses complètes est particulièrement significatif. Ce pourcentage suggère un niveau de service et de connaissances particulièrement préoccupant étant donné l'accent placé par le PSD sur le rôle des bibliothèques de dépôt comme centres d'expertise pour le public dans la recherche, la consultation et l'extraction de renseignements fédéraux. Il se peut que la complexité et l'impressionnant volume de documents officiels de toutes sortes dépasse les bibliothèques de dépôt. Il se peut aussi que le personnel des bibliothèques de dépôt ne se sente pas assez en confiance pour traverser ce que plusieurs estiment comme le labyrinthe de la documentation gouvernementale. Une autre explication possible pour le niveau de service illustré dans la figure 7 est peut-être le fait que, comparativement aux éditeurs compétitifs à but lucratif, l'ensemble fourni par le PSD aux bibliothèques de dépôt peut manquer de consistance, d'indexage et de matériel de formation afférent. Il serait aussi bon d'observer qu'aucun manuel d'aide à l'utilisation de documents fédéraux n'a été publié depuis l'ouvrage de Olga Bishop intitulé *Canadian Official Publications* (1981).

Les bibliothèques ont eu à traverser de pénibles compressions budgétaires dans la dernière décennie. Les répondants au sondage réalisé par Dolan et Vaughan (1998) ont répété que les bibliothèques souffraient d'une absence de financement, de la mort des programmes de formation et d'un manque de temps disponible pour le maintien du perfectionnement du personnel dans le domaine des publications officielles. Les bibliothèques de dépôt sont spécialement à besoin de personnel ayant les connaissances nécessaires pour faciliter la consultation électronique – une conclusion particulièrement pertinente pour la présente étude.

Bien que le taux global de réponses complètes ait été de 29,3 p. 100, il y a eu des différences statistiquement importantes entre les quatre genres de bibliothèques de dépôt (x^2=29,13, df=9, p < ,01). La figure 8 résume cet aspect des résultats. Le taux le plus élevé de réponses complètes, 39,4 p. 100, a été atteint par les bibliothèques académiques de dépôt complet (50 des 127 questions).

Les bibliothèques publiques de dépôt complet ont présenté un taux de 32,2 p. 100 (19 des 59 questions) alors que les bibliothèques académiques de dépôt sélectif ont donné 29,2 p. 100 (19 des 65 questions) et les bibliothèques publiques de dépôt sélectif ont eu un taux de 23,2 p. 100 (55 des 237 questions). Lorsque les réponses complètes et partiellement complètes sont compilées, les taux sont presque identiques – 51,2 p. 100 pour les bibliothèques académiques de dépôt complet (65 des 127 questions) et 50,9 p. 100 pour les bibliothèques publiques de dépôt complet (30 des 59 questions). Les deux genres de bibliothèques de dépôt sélectif ont aussi répondu aux questions de manière complète et partiellement complète dans une proportion statistiquement équivalente – 37,1 p. 100 pour les bibliothèques publiques de dépôt sélectif (88 des 237 questions) et 36,9 p. 100 pour les bibliothèques académiques de dépôt sélectif (24 des 65 questions).

Figure 8: Réponses reçues selon le genre de bibliothèque de dépôt

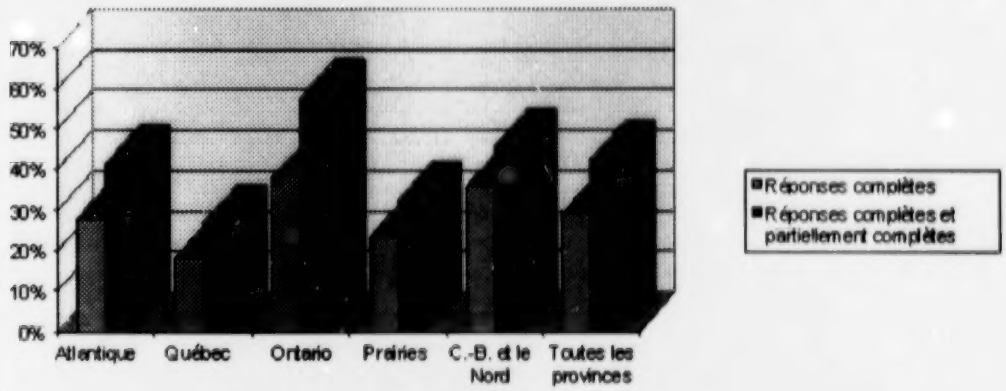


Les bibliothèques de dépôt complet semblent donner un meilleur rendement que les bibliothèques de dépôt sélectif. Cette situation n'est pas surprenante étant donné que les bibliothèques de dépôt complet ont accès à l'entière gamme des publications du PSD. Elles sont en plus situées dans les grands centres urbains ou dans les principales universités canadiennes et profitent de niveaux de dotation et de financement supérieurs à celui des bibliothèques de dépôt sélectif. Cette dernière circonstance suggère que les bibliothèques de dépôt complet comptent sur un personnel plus spécialisé dans les documents gouvernementaux que les bibliothèques de dépôt sélectif. Les bibliothèques de dépôt complet ont réussi à surpasser le taux national de 29,3 p. 100 pour les réponses complètes et 42,4 p. 100 pour la combinaison des réponses complètes et partiellement complètes.

Une autre manière d'analyser les données est de voir s'il existe d'importantes différences entre les cinq régions géographiques canadiennes à l'égard des réponses complètes et partiellement complètes reçues pour les questions des mandataires. La figure 9 résume ces conclusions. L'Ontario affiche le meilleur rendement à cet égard avec un taux de 38,2 p 100 pour les réponses complètes (63 des 165 questions) et 57,6 p. 100 pour la combinaison des réponses complètes et partiellement complètes (95 des 165 questions). Les bibliothèques de dépôt de la Colombie-Britannique (y compris une dans les territoires du Nord) ont donné des réponses complètes dans 35,9 p. 100 des cas (19 des 53 questions) et un taux de 45,3 p. 100 pour les réponses complètes et partiellement complètes (24 des 53 questions). Les bibliothèques de dépôt des provinces de l'Atlantique ont fourni des réponses complètes à 28 p. 100 des questions de référence posées par les mandataires (21 des 75 questions) et

des réponses complètes et partiellement complètes dans 41,3 p. 100 des cas (31 des 75 questions). Les régions de l'Ontario et de la Colombie-Britannique ont répondu de façon complète et partiellement complète dans un taux équivalent ou supérieur au taux national de 29,3 p. 100 pour les réponses complètes et 42,4 p. 100 pour les réponses complètes et partiellement complètes. Les provinces de l'Atlantique ont des résultats comparables à la moyenne nationale. Les résultats mentionnés dans ce paragraphe sont statistiquement significatifs (x^2=33,54, df=12, $p < ,01$).

Figure 9: Genres de réponses reçues par région



Les provinces des Prairies et le Québec montrent des résultats inférieurs à la moyenne nationale pour les réponses complètes et partiellement complètes. Le personnel des bibliothèques de dépôt du Manitoba, de la Saskatchewan et de l'Alberta a répondu de façon complète aux questions des mandataires dans un taux de 23,3 p. 100 (21 des 90 questions) et de façon complète et partiellement complète dans un taux de 32,2 p. 100 (29 des 90 questions). Au Québec, les réponses complètes ont été fournies dans 18,1 p. 100 des cas (19 des 105 questions) et les réponses complètes et partiellement complètes dans 26,7 p. 100 des questions (28 des 105 questions).

Les figures 8 et 9 montrent en détail les réponses complètes et partiellement complètes fournies pour chaque genre de bibliothèque dans les cinq régions constitutionnelles. Dans les provinces de l'Atlantique, par exemple, les bibliothèques publiques de dépôt sélectif ont répondu de façon complète et partiellement complète à 19 des 44 questions, pour un taux de 43,1 p.100, alors que les bibliothèques académiques de dépôt complet donnaient de telles réponses dans un taux de 42,1 p. 100 (8 des 19 questions). Les bibliothèques académiques de dépôt sélectif des provinces de l'Atlantique ont répondu de façon complète et partiellement complète dans une proportion de 33,3 p. 100 (4 des 12 questions). Il n'existe aucune bibliothèque publique de dépôt complet dans les provinces de l'Atlantique, mais les résultats suggèrent qu'il est possible d'obtenir, dans cette région, un aussi bon service pour les questions de référence gouvernementale dans les bibliothèques publiques de dépôt sélectif que dans les bibliothèques académiques de dépôt complet, tandis que les bibliothèques académiques de dépôt sélectif sont en retard.

Au Québec, les bibliothèques académiques de dépôt complet ont répondu de façon complète et partiellement complète dans une proportion de 47,8 p. 100 (11 des 23 questions). Par ailleurs, les bibliothèques académiques de dépôt sélectif ont fourni de telles réponses dans seulement 10,5 p. 100

des cas (2 des 19 questions). Lorsqu'elles sont combinées, les bibliothèques publiques de dépôt complet et de dépôt sélectif ont répondu de façon complète et partiellement complète dans un taux de 23,8 p. 100 (15 des 63 questions). Au Québec, les bibliothèques académiques de dépôt complet ont répondu de manière plus efficace aux questions de référence gouvernementale. Les bibliothèques publiques et les bibliothèques académiques de dépôt sélectif québécoises ont montré des taux de réussite remarquablement bas.

En Ontario, les bibliothèques académiques de dépôt complet ont répondu de façon complète et partiellement complète dans une proportion de 55,8 p. 100 (29 des 52 questions); les bibliothèques académiques de dépôt sélectif dans un taux de 58,3 p. 100 (7 des 12 questions); les bibliothèques publiques de dépôt complet à 61,1 p. 100 (22 des 36 questions) et les bibliothèques publiques de dépôt sélectif dans une proportion comparable de 56,9 p. 100 (37 des 65 questions). Les mandataires ont reçu en Ontario des niveaux de service de référence pour les documents gouvernementaux semblables ou relativement élevés, peu importe le genre de dépositaire visité.

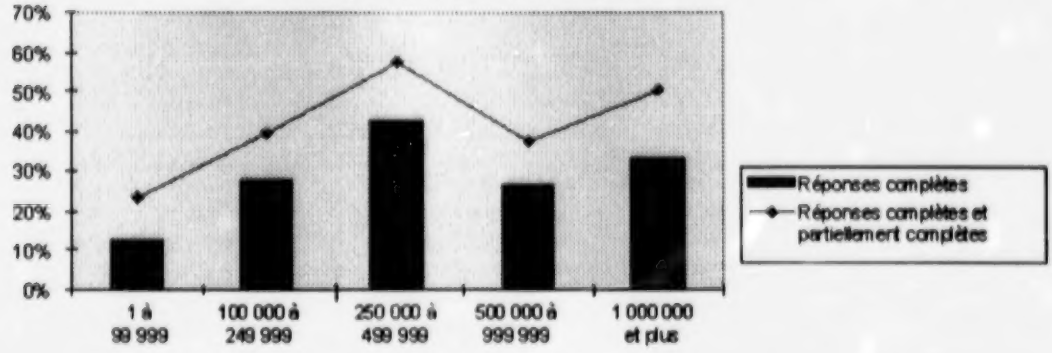
Dans les provinces des Prairies, les bibliothèques académiques de dépôt complet et de dépôt sélectif ont fourni des réponses complètes et partiellement complètes dans une proportion de 47,1 p. 100 (8 sur un total de 17 questions chacune). Combinées, les bibliothèques publiques de dépôt complet et de dépôt sélectif ont donné de telles réponses dans 23,2 p. 100 des cas (13 questions sur 56). Les résultats obtenus au Québec et dans les provinces des Prairies sont sensiblement les mêmes. Les bibliothèques académiques des provinces des Prairies ont réussi à répondre à deux fois plus de questions des mandataires que les bibliothèques publiques de cette région. En Colombie-Britannique et dans le Nord, les bibliothèques académiques de dépôt complet ont donné des réponses complètes et partiellement complètes dans une proportion de 56,3 p. 100 (9 sur un total de 16 questions), alors que le taux pour les bibliothèques académiques de dépôt sélectif était de 60 p. 100 (3 des 5 questions). Les deux genres de bibliothèques publiques ont fourni de telles réponses dans un taux de 37,5 p. 100 (12 des 32 questions).[4]

Les résultats montrent que le niveau de service concernant les documents gouvernementaux varie selon la région et le genre de bibliothèque de dépôt. Autrement dit, un client à la recherche de documents gouvernementaux au Québec, dans les provinces des Prairies et en Colombie-Britannique devrait s'adresser de préférence à une bibliothèque académique de dépôt complet. Dans les provinces de l'Atlantique et en Ontario, ces mêmes niveaux de service de renseignements gouvernementaux sont disponibles dans les quatre genres de bibliothèques de dépôt, à l'exception des bibliothèques académiques de dépôt sélectif des provinces de l'Atlantique.

Les bibliothèques de dépôt sont situées dans des territoires métropolitains de recensement de diverses tailles. La figure 10 montre les données nécessaires pour établir si la taille d'un territoire de recensement particulier a un effet sur le niveau de service offert pour les documents gouvernementaux. Les résultats sont statistiquement significatifs (x^2=30,71, df=12, p <,01). Deux importantes conclusions sont tirées: premièrement, le nombre le plus bas de réponses complètes (12,5 p. 100) (7 des 56 questions) et la combinaison des réponses complètes et partiellement complètes (23,2 p. 100) (13 des 56 questions) à ces questions de référence gouvernementale appartient aux villes de moins de 100 000 personnes. Les meilleures chances de recevoir, de façon complète et partiellement complète, des réponses aux questions gouvernementales se trouvent dans les territoires de recensement ayant un million de personnes (53 des 105 questions) ou entre un quart et un demi-million d'habitants (43 des 75 questions). Les territoires de recensement des deux tailles ont répondu de façon complète et partiellement complète dans des proportions de 50 p. 100. À première vue, il peut sembler contre-intuitif de remarquer une réduction des niveaux de service dans

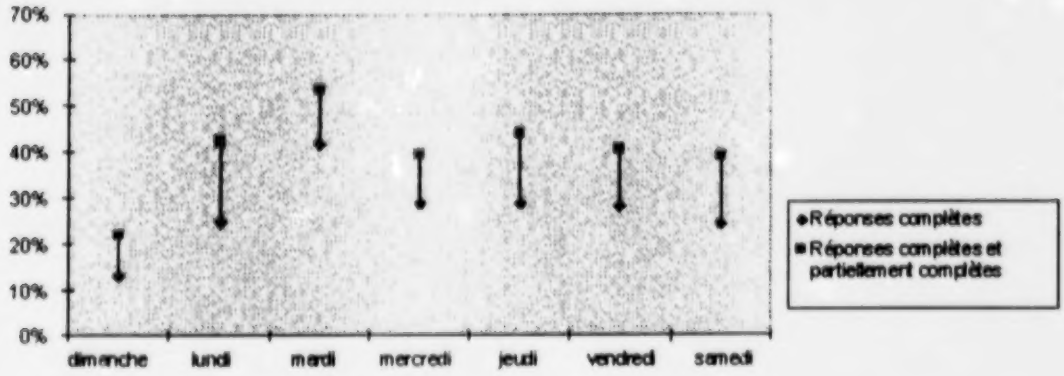
les deux plus grandes catégories de territoires de recensement, mais cette situation s'explique en partie par les résultats exceptionnels obtenus dans les bibliothèques de deux des villes ayant une population entre 250 000 et 499 999 personnes. Ce faible taux de réussite dans les petites localités s'explique peut être du fait que ces petits centres génèrent moins de questions sur les documents gouvernementaux; il est donc possible que leur personnel bibliothécaire possède des connaissances rudimentaires dans ce domaine.

Figure 10: Genre de réponses selon la taille du territoire métropolitain de recensement



L'analyse des variables institutionnelles externes se termine avec un examen pour savoir si le jour de la semaine ou l'heure du jour choisis par les mandataires pour poser leurs questions ont fait une différence sur le genre de réponses reçues. La figure 11 s'y arrête. Le niveau de service est remarquablement le même pour la plupart des jours de la semaine – lundi, mercredi, jeudi, vendredi et samedi. Des réponses complètes ont été fournies dans ces cinq jours dans un taux variant entre 24,7 p. 100 et 28,8 p. 100, alors que les réponses complètes et partiellement complètes étaient données dans une proportion entre 39,1 p. 100 et 43,9 p. 100. Le taux de réponses complètes a cependant chuté à 13 p. 100 le dimanche et celui des réponses complètes et partiellement complètes est passé à 21,7 p. 100. Les questions posées par les mandataires le mardi ont obtenu des réponses complètes 41,7 p. 100 du temps et des réponses complètes et partiellement complètes 53,4 p. 100 du temps.

Figure 11: Réponses reçues selon le jour de la semaine

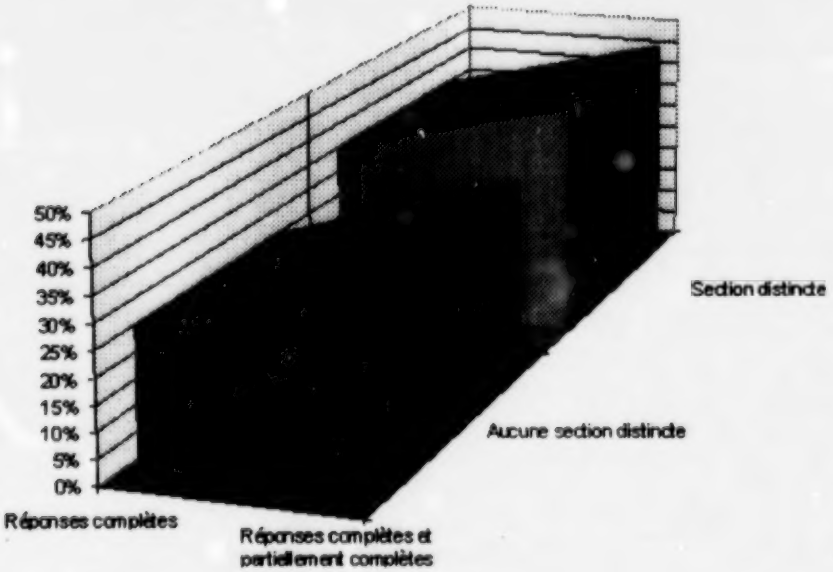


6.3 Variations dans les niveaux de service selon des facteurs internes

Un des facteurs déterminants du niveau de service de référence sur les documents gouvernementaux est la présence d'une aire ou d'un bureau de référence particulier traitant uniquement des questions sur les documents gouvernementaux. Le fait d'avoir un tel endroit peut être une indication de la disponibilité de bibliothécaires spécialisés qui consacrent une partie ou tout leur temps aux publications officielles. La figure 12 illustre le taux de réponses complètes et partiellement complètes selon l'existence d'une aire ou d'un bureau distinct pour les documents gouvernementaux.

Les bibliothèques de dépôt ne possédant pas de section distincte pour le service de référence sur les documents gouvernementaux ont fourni aux mandataires des réponses complètes dans une proportion de 24,9 p. 100 (64 des 257 questions) et de façon complète et partiellement complète dans un taux de 39,3 p. 100 (101 des 257 questions). Les bibliothèques de dépôt offrant une section distincte pour le service de référence sur les documents gouvernementaux ont donné des réponses complètes dans un taux de 35,2 p. 100 (76 des 216 questions) et des réponses complètes et partiellement complètes dans un taux de 47,2 p. 100 (102 des 216 questions). On remarque une différence d'environ 10 p. 100 entre les bibliothèques de dépôt offrant une section distincte pour le service de référence sur les documents et celles n'en possédant pas. Cette différence est statistiquement significative lorsque les réponses complètes et partiellement complètes sont placées dans une catégorie et que l'absence de réponse/les réponses inexactes sont placées dans une autre catégorie (x^2=4,85, df=1, p < ,05).

Figure 12: Réponses reçues selon que la bibliothèque possédait une section distincte pour le service de référence sur les documents gouvernementaux



Les mandataires ont posé des questions au personnel des bibliothèques de dépôt possédant des aires distinctes pour la référence gouvernementale dans une proportion de 44,3 p. 100 (216 questions) et dans un taux de 52,6 p. 100 (257 questions) dans celles n'en ayant pas.[5] Des 216 bibliothèques de dépôt possédant des sections distinctes, 31 p. 100 étaient des bibliothèques académiques de dépôt complet (67), 13,9 p. 100 étaient des bibliothèques académiques de dépôt sélectif (30), 22,2 p. 100 (48) étaient des bibliothèques publiques de dépôt complet et 32,9 p. 100 étaient des bibliothèques publiques de dépôt sélectif (71). Des 257 bibliothèques de dépôt ne possédant pas de section distincte, 63,4 p. 100 (163) étaient des bibliothèques publiques de dépôt sélectif et seulement 21 p. 100 (54) des bibliothèques académiques de dépôt complet. Le tableau 7 résume l'impact causé par une section distincte pour la référence de documents gouvernementaux sur les réponses complètes par genre de bibliothèque de dépôt.

Tableau 7: Impact d'une section distincte sur les réponses complètes

	Réponses complètes	
	Section distincte	**Aucune section distincte**
Bibliothèque académique de dépôt complet	30/67 (44,78%)	19/54 (35,19%)
Bibliothèque académique de dépôt	8/30 (26,67%)	9/29 (31,03%)

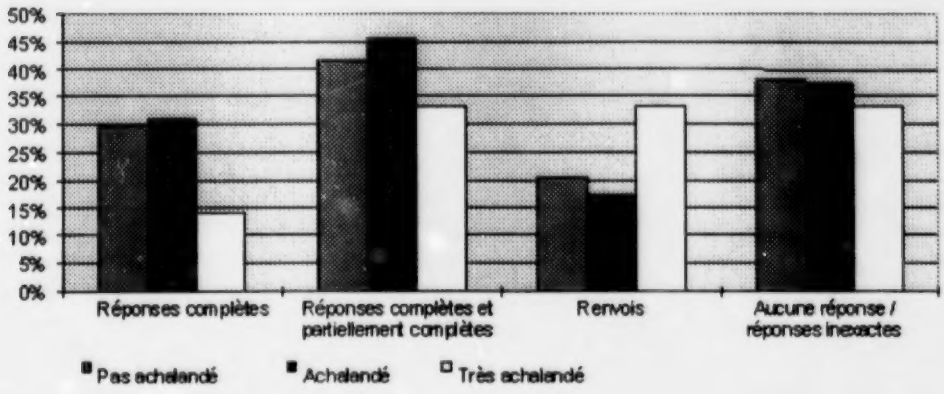
sélectif		
Bibliothèque publique de dépôt complet	17/48 (35,42%)	2/11 (18,18%)
Bibliothèque publique de dépôt sélectif	21/71 (29,58%)	34/163 (20,86%)

Une tendance évidente ressort dans les bibliothèques académiques de dépôt complet et les bibliothèques publiques de dépôt complet. Les bibliothèques de dépôt complet possédant des aires distinctes pour la référence gouvernementale semblent fournir des réponses plus souvent de façon complète que celles qui n'en possèdent pas. La tendance a été encore plus frappante dans les bibliothèques publiques de dépôt complet où la différence dans le taux de réussite a été d'environ 17 p. 100, malgré que la différence d'environ 10 p. 100 dans les bibliothèques académiques de dépôt complet soit aussi remarquable. Une des conclusions tirées de cette situation est que les collections de documents gouvernementaux des bibliothèques de dépôt complet sont si vastes et complexes qu'elles doivent se doter d'une section spéciale pour offrir un service de référence convenable. Dans le même ordre d'idées, les bibliothèques publiques de dépôt sélectif possédant des aires distinctes de référence pour les documents gouvernementaux ont fourni des réponses complètes dans une proportion de 29,6 p. 100 alors que celles n'en ayant pas ont réussi dans un taux de 20,9 p. 100. La différence entre les bibliothèques académiques de dépôt sélectif possédant et ne possédant pas de telles sections est négligeable.

Dolan et Vaughan (1998) précisent que 29 p. 100 des bibliothèques de dépôt canadiennes possèdent des collections de documents gouvernementaux alors que 55 p. 100 ont un arrangement mixte. Considérant que seulement 14,7 p. 100 d'entre elles ont intégré leurs collections gouvernementales dans leurs collections principales ou dans leurs collections de référence, 70 bibliothèques (16,1 p. 100) ont procédé à la fusion de leurs collections depuis 1986. Bien que l'intégration des collections de documents gouvernementaux n'empêche pas l'existence d'une section de référence distincte pour les documents gouvernementaux et il n'existe pas nécessairement un rapport entre l'organisation d'une collection de documents gouvernementaux et la présence (ou absence) d'une section de référence pour les documents gouvernementaux, les conclusions présentées dans le tableau 7 suggèrent que, même si la tendance de consolider les collections de documents gouvernementaux continue, les bibliothèques de dépôt devraient sérieusement prendre en considération la rétention de leurs sections de référence distinctes pour les documents gouvernementaux. L'intégration des fonds gouvernementaux dans les principales collections peut réduire les connaissances spécialisées des bibliothécaires en matière de documents gouvernementaux, et la rétention d'un service de référence distinct pour les documents gouvernementaux peut aider à maintenir et à valoriser ces connaissances spécialisées.

La présente étude a aussi regardé si le niveau d'achalandage des bureaux de référence sur les documents gouvernementaux avait une influence sur la qualité des réponses reçues. Les mandataires devaient observer si le bureau de référence était achalandé, très achalandé ou pas du tout achalandé au moment de poser chaque question selon des « indicateurs comme le nombre de personnes attendant en ligne pour un service ou si le personnel bibliothécaire répondait aux questions par téléphone ou effectuait d'autres tâches ». Au total, les mandataires se sont présentés aux bureaux de référence dans des périodes achalandées dans un taux de 29,7 p. 100 (145 questions), dans des périodes non achalandées dans un taux de 65,9 p. 100 (322 questions) et dans des périodes très achalandées dans un taux de 4,3 p. 100 (21 questions). La figure 13 résume ces conclusions.

Figure 13: Réponses reçues selon le niveau d'achalandage



La figure 13 illustre nettement que, peu importe l'achalandage, les bureaux de référence des bibliothèques de dépôt ont fourni le même niveau de service, mesuré selon que les réponses étaient complètes, partiellement complètes, absentes ou inexactes. Par exemple, le taux de réponses complètes dans les périodes peu achalandées a été de 29,5 p. 100 (95 des 322 questions) et de 31 p. 100 dans les périodes achalandées (45 des 145 questions); le taux de réponses complètes et partiellement complètes a été de 45,5 p. 100 dans les périodes achalandées (66 des 145 questions) et de 41,6 p. 100 dans les périodes peu achalandées (134 des 322 questions). Ces légères variations n'ont pas de signification statistique (x^2=5,34, df=6). La même tendance est évidente pour l'absence ou l'inexactitude des réponses alors que peu importe l'achalandage, ce genre de réponses apparaît dans 37 p. 100 des cas. Lorsque le bureau de renseignement devient « très achalandé », le niveau de service diminue alors de façon significative; les réponses complètes ne sont enregistrées que dans 14,3 p. 100 du temps en période très achalandée, une baisse d'environ 15 p. 100 des taux de réussite des autres périodes d'achalandage. Le taux de 15 p. 100 reste le même si les réponses complètes et partiellement complètes sont combinées. Le taux de non-réponse/de réponses inexactes demeure cependant environ le même peu importe le niveau d'achalandage. Un autre point intéressant est que, bien que les taux de renvois soient environ les mêmes peu importe le niveau d'achalandage, ils bondissent à 33,3 p. 100 pendant les périodes très achalandées.

Le tableau 8 montre les résultats obtenus lorsque les réponses complètes et partiellement complètes sont analysées en profondeur selon le genre de bibliothèque de dépôt et le niveau d'achalandage.

Tableau 8: Conséquence de l'achalandage sur le genre de réponse

	Réponses complètes et partiellement complètes	
	Pas achalandée	**Achalandée**
Bibliothèque académique de dépôt complet	48/92 (52,17%)	16/32 (50,00%)

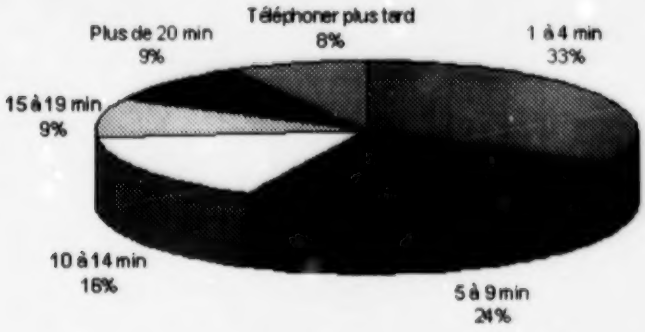
Bibliothèque académique de dépôt sélectif	21/51 (41,18%)	3/14 (21,40%)
Bibliothèque publique de dépôt complet	8/23 (34,78%)	18/29 (62,07%)
Bibliothèque publique de dépôt sélectif	57/156 (36,54%)	29/70 (41,40%)

Peu importe le niveau d'achalandage, le personnel des bibliothèques académiques de dépôt complet a fourni des réponses complètes et partiellement complètes dans la même proportion de 50 p. 100 et les bibliothèques publiques de dépôt sélectif dans un taux variant entre 36 p. 100 et 41 p. 100 (tableau 8). La qualité du service de référence a cependant diminué de façon significative dans les bibliothèques académiques de dépôt sélectif lorsque le niveau d'achalandage augmentait, bien que le petit échantillon de réponses des bibliothèques académiques de dépôt sélectif (n=14) puisse être un facteur explicatif de cette conclusion. Dans le même ordre d'idées, la qualité du service de référence, mesuré par les réponses complètes et partiellement complètes, augmente de façon importante dans les bibliothèques publiques de dépôt complet lorsque le niveau d'achalandage monte. Cette dernière conclusion peut aussi être expliquée en partie par le petit échantillon de réponses obtenues dans les bibliothèques publiques de dépôt complet (n=23 en période peu achalandée; n=29 en période achalandée).

D'une perspective générale, le niveau d'achalandage ne semble pas déterminer si le client reçoit une réponse complète ou partiellement complète. Cette situation peut être expliquée du fait que le personnel de la plupart des bibliothèques essaie d'accorder à chaque question de référence un niveau convenable d'attention peu importe la longueur des files d'attente ou les sonneries des lignes téléphoniques. Après tout, la question est tout aussi importante pour le client, peu importe le nombre de clients présents dans la bibliothèque. Bien que le personnel bibliothécaire ayant vécu un important achalandage au bureau de référence ait atteint des taux de réussite élevés pour les réponses complètes et partiellement complètes, on s'attendrait à ce que d'autres employés peu occupés aient consacré plus de temps avec les clients, compte tenu des conclusions discutées dans les paragraphes suivants.

Les mandataires ont enregistré de façon précise la période de temps consacrée par le personnel bibliothécaire à répondre à leurs questions, en regroupant les minutes dans les catégories suivantes : 1 à 4 minutes; 5 à 9 minutes; 10 à 14 minutes; 15 à 19 minutes; et plus de 20 minutes. La figure 14 présente une image globale du temps consacré à répondre aux questions des mandataires.

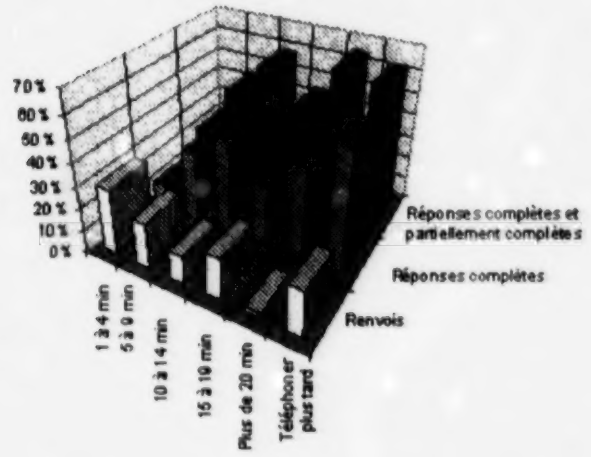
Figure 14: Distribution du temps consacré à chaque question



Il est évident que dans un bon nombre de situations (33 p. 100), le personnel bibliothécaire a consacré de une à quatre minutes à chaque client (160 questions). Les employés ont en fait passé moins de neuf minutes avec un client dans 58 p. 100 des cas (160 questions + 119 questions). Pourtant, dans un nombre important de situations (34 p. 100), le personnel bibliothécaire a accordé plus de dix minutes à chaque client (169 questions) et, dans 18 p. 100 des cas, ils ont consacré plus de quinze minutes afin de trouver une réponse satisfaisante à une question de référence (87 questions). En fait, les données recueillies montrent que certains bibliothécaires ont passé environ une heure à aider les mandataires.

Un autre point intéressant est le rapport entre le temps consacré avec le client pour trouver des réponses complètes ou partiellement complètes. La figure 15 résume ces conclusions. Les différences dans les genres de réponses reçues sont statistiquement significatives (x^2=70,29, df=15, p < ,01). Des réponses complètes ont été reçues du personnel bibliothécaire dans 11,25 p. 100 des situations dans lesquelles le personnel avait consacré de une à quatre minutes à un client (18 des 160 questions), alors que des réponses complètes et partiellement complètes ont été reçues dans une proportion de 21,25 p. 100 (34 des 160 questions). Plus le temps passé avec un client augmente, plus le nombre de réponses complètes et partiellement complètes augmente de façon significative. Par exemple, consacrer cinq à neuf minutes à un client a produit des réponses complètes dans un taux de 31,9 p. 100 (38 des 119 questions), et des réponses complètes et partiellement complètes dans une proportion de 43,7 p. 100 (52 des 119 questions). Lorsque l'employé de la bibliothèque a passé plus de dix minutes avec un client, le taux de réponses complètes et partiellement complètes a monté à 56,8 p. 100 (96 des 169 questions). En plus, si le personnel bibliothécaire a consacré plus de vingt minutes à une question de référence, le taux de réponses complètes et partiellement complètes a augmenté jusqu'à 65,2 p. 100 (30 des 46 questions).

Figure 15: Réponses reçues selon le temps consacré au client



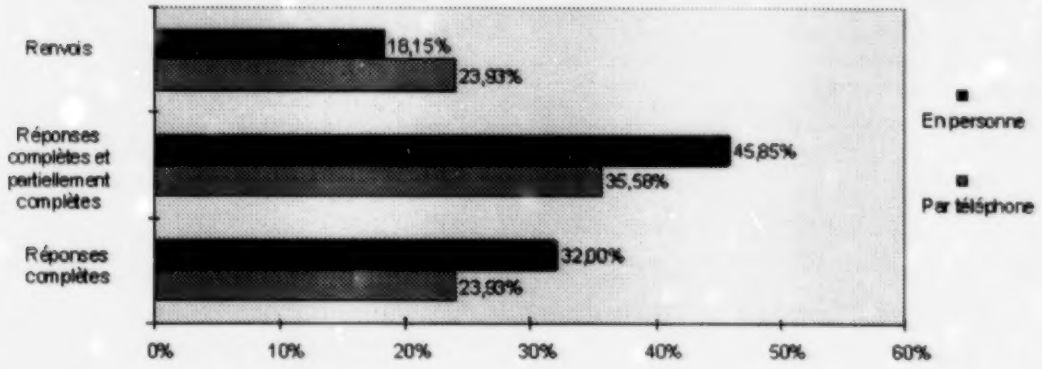
La tendance contraire a été observée avec les renvois. Le taux de renvois a été de 29,4 p. 100 dans les cas où quatre minutes ou moins ont été consacrées au client (47 des 160 questions), mais le taux de renvoi est cependant descendu à 11,2 p. 100 lorsque le personnel a passé plus de dix minutes avec le client (19 des 169 questions), et dans un taux très bas de 2,2 p. 100 lorsque vingt minutes ont été dévouées à une question (1 des 46 questions). Dans les situations où les bibliothécaires ont demandé de rappeler plus tard afin de pouvoir, sans trop de pression, trouver la réponse à une question, le taux de réponses complètes et partiellement complètes a été de 62,5 p. 100 (25 des 40 questions) – environ le même que lorsque le bibliothécaire a consacré plus de vingt minutes à aider un client. En somme, plus le bibliothécaire passe de temps avec un client, meilleures sont les chances de fournir au client une réponse complète ou partiellement complète.

Les résultats suggèrent que le personnel bibliothécaire peut donner plus de réponses complètes et partiellement complètes si on lui donne assez de temps et de possibilité. Une conclusion troublante ressort de l'analyse plus approfondie des données; lorsque le personnel bibliothécaire ne semblait pas occupé, selon les mandataires, et qu'il n'a consacré que une à quatre minutes pour répondre à leur question, les taux de réponses complètes et partiellement complètes ont chuté à 19,1 p. 100 pour les bibliothèques académiques et à 17,9 p. 100 pour les bibliothèques publiques.

6.4 Variations dans le niveau de service selon les variables des questions

Les mandataires ont posé 163 questions par téléphone et 325 en personne à une section de référence sur les documents gouvernementaux.

Figure 16: Réponses reçues selon la façon de poser les questions



La figure 16 montre l'effet causé par la façon de poser les questions sur le genre de réponse reçue. Beaucoup plus de réponses complètes et partiellement complètes aux questions de référence ont été obtenues en personne que par téléphone. Les questions posées sur place (149 des 325 questions) ont généré environ 10 p. 100 plus de réponses complètes et partiellement complètes que celles posées au téléphone (58 des 163 questions). Par ailleurs, plus de renvois ont été donnés au téléphone qu'en personne. Ces résultats sont statistiquement significatifs (x^2=4,68, df=1, p <,05). Comme le montre le tableau 9, les conclusions de la figure 16 sont de même lorsque les résultats sont divisés par genre de bibliothèque de dépôt.

Tableau 9 : Réponses obtenues selon la façon de poser les questions et le genre de bibliothèque de dépôt

	Réponses complètes et partiellement complètes	
	En personne	**Au téléphone**
Bibliothèque académique de dépôt complet	46/80 (57,50%)	19/47 (40,42%)
Bibliothèque académique de dépôt sélectif	18/48 (37,50%)	6/17 (35,29%)
Bibliothèque publique de dépôt complet	23/40 (57,50%)	7/19 (36,84%)
Bibliothèque publique de dépôt sélectif	62/157 (39,49%)	26/80 (32,50%)

Les questions posées au téléphone ont été bien moins répondues que celle posées en personne dans les bibliothèques de dépôt complet. La plus grande différence – plus de 20 p. 100 – se retrouve dans

les bibliothèques publiques de dépôt complet; la différence est d'un peu plus de 17 p. 100 dans les bibliothèques académiques de dépôt complet. Les bibliothèques de dépôt sélectif semblent, par contre, donner un taux égal ou presque égal de réponses complètes et partiellement complètes au téléphone ou en personne. La circonstance précédente est d'autant plus surprenante compte tenu des données retrouvées dans le tableau 10, qui montrent des différences de temps consacré aux clients selon la façon de poser les questions et le genre de bibliothèque de dépôt.

Tableau 10 : Temps consacré pour les questions de référence

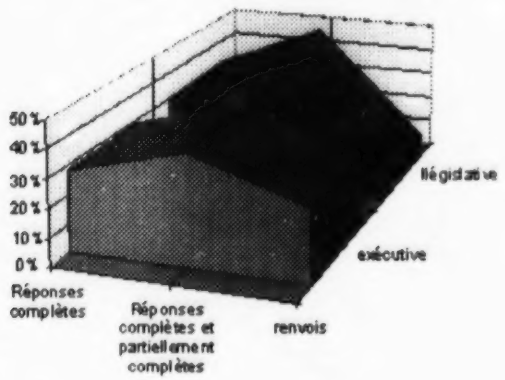
	En personne		Au téléphone	
	1 à 4 minutes	**> 10 minutes**	**1 à 4 minutes**	**> 10 minutes***
Bibliothèque académique de dépôt complet	27,50%	43,75%	40,43%	51,06%
Bibliothèque académique de dépôt sélectif	33,33%	43,75%	47,06%	41,17%
Bibliothèque publique de dépôt complet	37,50%	42,50%	31,58%	31,57%
Bibliothèque publique de dépôt sélectif	31,21%	40,76%	31,23%	41,25%

*** = comprend les situations dans lesquelles il fallait téléphoner plus tard**

Lorsqu'on inclut les situations de rappel téléphonique dans la catégorie « plus de dix minutes, » trois des quatre genres de bibliothèques de dépôt – à l'exception des bibliothèques publiques de dépôt complet – consacrent dix minutes ou plus à aider autant les clients au téléphone que ceux qui se présentent sur place. Les bibliothèques publiques de dépôt sélectif montrent en fait le plus de consistance à cet égard. Un pourcentage presque égal de temps est dévoué aux questions posées au téléphone qu'à celles posées en personne dans les catégories « de une à quatre minutes » et « de plus de dix minutes ». En regardant les données du tableau 10, il est surprenant de voir que les questions posées en personne apportent 10 p. 100 plus de réponses complètes et partiellement complètes que celles posées au téléphone, comme l'illustre la figure 16. Il serait logique de s'attendre à des taux d'efficacité presque similaires. Une raison pour expliquer ce phénomène est que le personnel bibliothécaire comprend peut-être mieux la question posée en personne.

Une autre variable intéressante de question dans cette étude a été de savoir si la matière en question relevait du domaine législatif ou exécutif du gouvernement. Les mandataires ont posé au total 324 questions de nature exécutive et 164, de nature législative. Comme le montre la figure 17, les réponses complètes et partiellement complètes ont été fournies dans une proportion statistiquement significative plus élevée pour les questions de nature législative que pour celles de nature exécutive (x^2=24,92, df=3, p <,01).

Figure 17: Réponses reçues selon la nature de la question



Bien que les questions législatives aient été répondues de façon complète et partiellement complète dans une proportion de 48,2 p. 100 (79 des 164 questions), les questions relevant du domaine exécutif ont été répondues de façon complète et partiellement complète dans une proportion de 39,5 p. 100 (128 des 324 questions). En plus, les questions du domaine législatif ont été moins souvent référées que les questions de nature exécutive. Bien que les questions exécutives aient été référées dans un taux de 26,2 p. 100 (85 des 324 questions), les questions de nature législative ne l'ont été que dans une proportion de 7,9 p. 100 (13 des 164 questions). Ces conclusions sont confirmées par une analyse des divers genres de bibliothèques de dépôt et leur capacité à fournir des réponses complètes et partiellement complètes aux questions de nature législative ou exécutive, comme le montre le tableau 11.

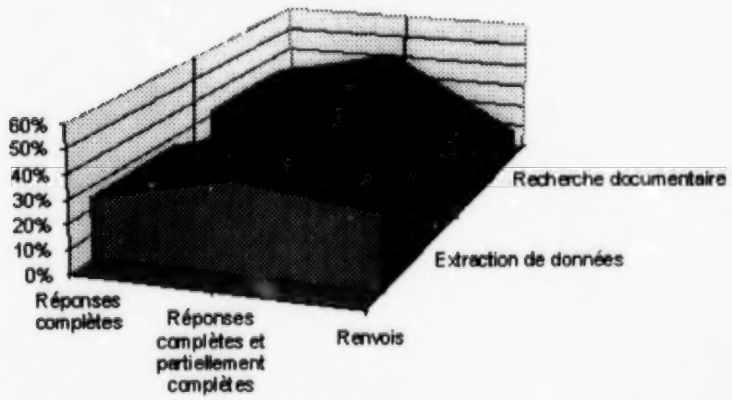
Tableau 11 : Comparaison entre les questions de nature législative et exécutive

	Réponses complètes et partiellement complètes	
	Exécutives	**Législatives**
Bibliothèque académique de dépôt complet	35/75 (46,67%)	30/52 (57,69%)
Bibliothèque académique de dépôt sélectif	15/40 (37,50%)	9/25 (36,00%)
Bibliothèque publique de dépôt complet	16/38 (42,11%)	14/21 (66,67%)
Bibliothèque publique de dépôt sélectif	62/171 (36,26%)	26/66 (39,39%)

Considérant que les bibliothèques de dépôt sélectif répondent de façon complète et partiellement complete aux questions législatives et exécutives dans une proportion presque semblable, la différence entre ces deux genres de questions ressort le plus dans les bibliothèques publiques de dépôt complet et les bibliothèques académiques de dépôt complet. Les bibliothèques de dépôt complet répondent de façon complète et partiellement complète aux questions du domaine législatif dans une proportion de 10 p. 100 à 25 p. 100 supérieure aux questions de nature exécutive. Cette situation s'explique du fait que les questions législatives sont plus homogènes que les questions exécutives. Bien que la matière soit aussi vaste pour les deux genres de questions, les sources de réponses sont plus limitées pour les questions de nature législative. Par exemple, lorsqu'un bibliothécaire trouve un statut, un projet de loi ou un commentaire dans le Hansard, il sera porté à chercher la réponse à toute question ultérieure traitant des statuts, projets de loi ou débats dans la même source. Il faut aussi remarquer que les questions comprennent souvent des références évidentes à des sources appropriées, p. ex., « Où puis-je trouver un projet de loi sur le sujet X? ». Les questions du domaine exécutif sont au contraire hétérogènes à l'égard de la matière traitée mais aussi des sources possibles.

La présente étude a aussi cherché à savoir si la différence entre les recherches bibliothécaires sur les questions d'extraction de données et de recherche documentaire étaient apparentées aux questions de référence gouvernementale. Comme mentionné précédemment, Katz (1996) définit les questions d'extraction de données comme celles utilisées par les individus pour poser « des questions particulières et s'attendre à des réponses sous forme de données ». Les demandes de recherche documentaire sont celles utilisées par les clients « voulant de l'information et non seulement de simples réponses », et cette information est « normalement sous forme de document » (p. 18). La figure 18 examine si les bibliothèques de dépôt fournissent en groupes un plus grand nombre de réponses complètes et partiellement complètes aux questions d'extraction de données qu'aux demandes de recherche documentaire.

Figure 18: Réponses reçues selon la classe de questions de référence



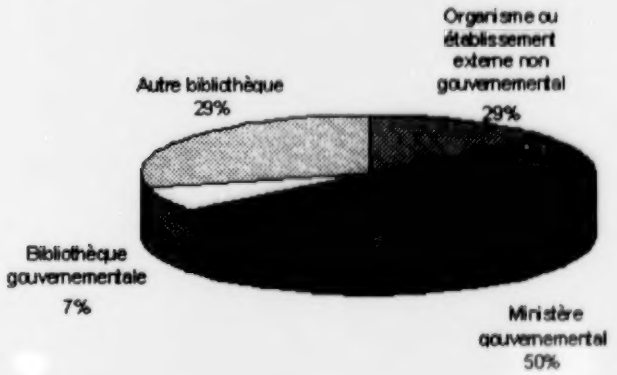
Les réponses complètes ont été fournies pour les questions de référence documentaire (93 des 293 questions) dans une proportion plus élevée (31,7 p. 100) que pour les questions d'extraction de

données (50 des 195 questions) (25,6 p. 100). Lorsque ces réponses sont combinées, le taux pour les demandes de recherche documentaire est de 45,4 p. 100 (133 des 293 questions) et celui d'extraction de données est de 37,9 p. 100 (74 des 195 questions). Les questions d'extraction de données (61 des 195 questions) (31,3 p. 100) sont deux fois plus référées que les questions de recherche documentaire (37 des 293 questions) (12,6 p. 100). Les différences sont statistiquement significatives (x^2=25,86, df=3, p <,01).

6.5 Renvois et absence de réponse/réponses inexactes

Les sections précédentes ont surtout traité d'une étude sur les divers taux de réponses complètes et partiellement complètes dans différentes catégories. Dans cette section, nous regardons de plus près les motifs d'absence de réponse/réponses inexactes en plus des genres de renvois conseillés par le personnel bibliothécaire. Nous présentons aussi des données comparatives sur ces questions référées et les questions n'amenant pas de réponse ou des réponses inexactes.

Figure 19: Genres de renvois



▲ ▲

Les bibliothèques publiques de dépôt sélectif ont effectué 65,3 p. 100 des renvois vers les ministères gouvernementaux. Cette situation n'est pas surprenante étant donné que plusieurs bibliothèques publiques de dépôt sélectif ne gardent pas une vaste collection de documents gouvernementaux. Il est intéressant de remarquer que les bibliothèques académiques de dépôt complet et les bibliothèques publiques de dépôt complet ont référé leurs clients à des ministères gouvernementaux dans un taux de 16,3 p. 100 en dépit du fait qu'elles possèdent une vaste gamme de publications officielles. Les bibliothèques publiques de dépôt sélectif et les bibliothèques académiques de dépôt sélectif ont été responsables de 71,4 p. 100 des renvois vers les bibliothèques non gouvernementales. Cette situation est encore une fois très compréhensible, étant donné la nature incomplète des collections des bibliothèques de dépôt sélectif. Les bibliothèques académiques de dépôt complet ont aussi orienté les mandataires vers d'autres bibliothèques non gouvernementales dans une proportion de 28,6 p. 100. Les renvois s'expliquent peut-être par le désir de fournir aux clients l'information la plus à jour, ou le personnel n'est peut-être pas familier avec les ressources maintenues par leur propre bibliothèque.

Les situations de non-réponse/réponse inexacte se sont présentées à 183 reprises, soit un taux

d'environ 38 p. 100. Tel qu'illustré dans la figure 20, ce genre de réponse s'explique le plus souvent du fait que le personnel bibliothécaire ne savait tout simplement pas comment trouver l'information demandée. Cette situation s'est produite pour 37 p. 100 des questions n'ayant amené aucune réponse ou une réponse inexacte (67 des 183 questions). Dans 21 p. 100 des cas, le personnel bibliothécaire a malheureusement fourni une réponse inexacte (38 des 183 questions). Le personnel bibliothécaire a refusé de répondre à dix pour cent des questions des mandataires (18 des 183 questions) – une circonstance pouvant évidemment indiquer que la politique de la bibliothèque interdit à son personnel de fournir un certain genre de service au téléphone ou aux individus perçus comme n'étant pas des clients principaux. Dans les situations de requête téléphonique où le client ne peut voir la sélection de ressources disponibles, certaines bibliothèques adoptent peut-être une politique particulière de renvois rapides vers une personne-ressource gouvernementale. Le personnel bibliothécaire a, dans 27 p. 100 des cas de cette nature, informé les mandataires de se présenter sur place, de téléphoner plus tard ou de revenir à un moment plus propice (49 des 183 questions). Il se peut que les bibliothèques adoptent des politiques encourageant les utilisateurs à se rendre sur les lieux et à décider d'eux-mêmes des ressources les plus appropriées, ou à collaborer avec le personnel lors d'une entrevue de référence compliquée.

Figure 20 : Motifs de non-réponse/réponse inexacte

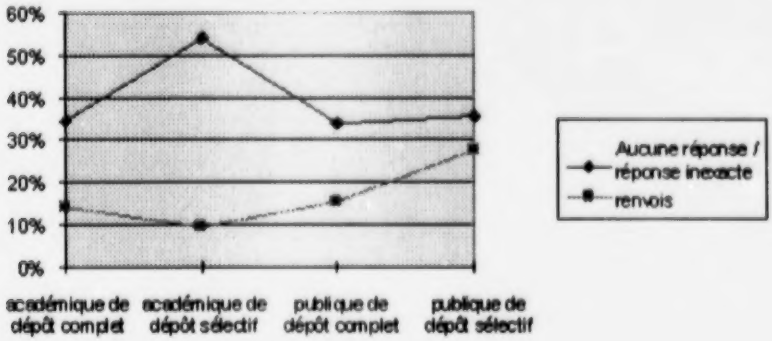
Le personnel bibliothécaire a répondu comme suit dans la catégorie « ne sait pas » : bibliothèques publiques de dépôt sélectif (35 des 67 questions) (52,2 p. 100); bibliothèques académiques de dépôt complet (14 des 67 questions) (20,9 p. 100); bibliothèques publiques de dépôt complet (6 des 67 questions) (9 p. 100). Les questions du domaine exécutif ont le plus souvent reçu cette réponse (46 des 67 questions) (68,7 p. 100) et celles du domaine législatif, 31,3 p. 100 du temps (21 des 67 questions).

Le personnel bibliothécaire a répondu comme suit dans la catégorie « tentative menant à une réponse inexacte » : bibliothèques publiques de dépôt sélectif (18 des 38 questions) (47,4 p. 100); bibliothèques académiques de dépôt complet (8 des 38 questions) (21,1 p. 100); bibliothèques publiques de dépôt complet (5 des 38 questions) (13,2 p. 100). Les questions du domaine exécutif (25 des 38 questions) ont le plus souvent reçu cette réponse (65,8 p. 100) et celles du domaine législatif, 34,2 p. 100 du temps (13 des 38 questions).

La figure 21 démontre l'influence du genre de bibliothèque de dépôt sur le taux des renvois et des

non-réponses/réponses inexactes.

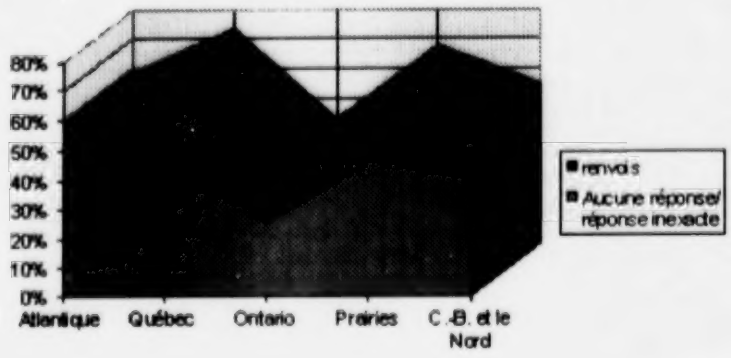
Figure 21: Aucune réponse/réponse inexacte et renvois selon le genre de bibliothèque



Le personnel des bibliothèques académiques de dépôt complet, des bibliothèques publiques de dépôt complet et des bibliothèques publiques de dépôt sélectif n'a fourni aucune réponse ou une réponse inexacte dans environ les mêmes proportions (entre 34 p. 100 et 36 p. 100). Le personnel des bibliothèques académiques de dépôt sélectif a donné ce genre de réponse dans un taux beaucoup plus élevé de 53,9 p. 100. Le personnel des bibliothèques académiques de dépôt complet, des bibliothèques académiques de dépôt sélectif et des bibliothèques publiques de dépôt complet a référé des clients dans une proportion variant entre 9 p. 100 et 15 p. 100, tandis que celui des bibliothèques publiques de dépôt sélectif a référé presque 30 p. 100 des mandataires. Il n'est pas surprenant de remarquer que le personnel des bibliothèques possédant des collections complètes de documents gouvernementaux était moins sujet à ne pas donner de réponse, à fournir des réponses inexactes ou à référer leurs clients.

La figure 22 montre clairement les renvois ainsi que les situations de non-réponse/réponse inexacte selon la région géographique. Le personnel des bibliothèques de dépôt de l'Ontario n'a fourni ce genre de réponse que dans un taux de 25,4 p. 100 (42 des 165 questions) et n'a référé que 17 p. 100 de ses clients (28 des 165 questions), nettement le meilleur taux de réussite au Canada. Le personnel des bibliothèques de dépôt des provinces de l'Atlantique n'a pas répondu ou a fourni une réponse inexacte dans 37,3 p. 100 des cas (28 des 75 questions) et a référé 21,3 p. 100 de ses clients. Les pourcentages de la Colombie-Britannique ressemblent à ceux des provinces de l'Atlantique, soit 39,6 p. 100 pour aucune réponse ou une réponse inexacte (21 des 53 questions) et 15,9 p. 100 pour les renvois (8 des 53 questions). Les provinces des Prairies et le Québec ont répondu de cette façon dans des taux respectifs de 45,6 p. 100 (41 des 90 questions) et 48,6 p. 100 (51 des 105 questions) et ont référé respectivement 22,2 p. 100 (20 des 90 questions) et 24,8 p. 100 des mandataires (26 des 105 questions).

Figure 22: Aucune réponse / réponse inexacte ainsi que les renvois, selon les régions géographiques

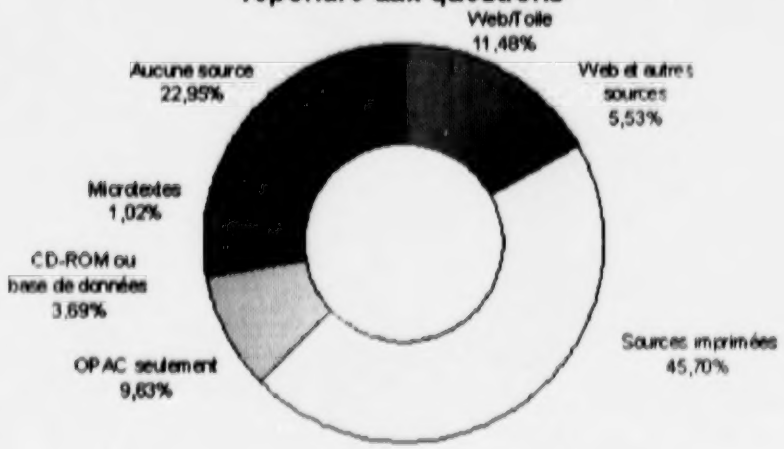


Les niveaux relativement élevés de non-réponse/réponse inexacte et de renvois révélés par cette étude sont inquiétants. L'étude de Harris et Marshall (1998) peut apporter une explication à cette situation. Ils prouvent, suite à des entrevues avec des directeurs de bibliothèques canadiennes, que les obligations de restructuration causées par les restrictions budgétaires ont aidé à augmenter l'utilisation d'auxiliaires dans des fonctions de référence. Étant donné que les auxiliaires ne possèdent peut-être pas les connaissances de fond et les aptitudes spécialisées nécessaires pour répondre à des questions pertinentes aux documents gouvernementaux, il peut se produire une certaine déqualification du travail de référence. En plus, Harris et Marshall remarquent que les directeurs de bibliothèque voient les bibliothécaires surtout comme matériel de gestion – une circonstance pouvant déplacer des bibliothécaires de référence hautement qualifiés du bureau de renseignements vers des tâches exclusivement administratives. Il faudra encore plus d'études pour déterminer l'effet de ce genre de réponse et des renvois sur les clients. Est-ce que les clients se découragent? Se frustrent? Vont-ils de l'avant avec les renvois ou abandonnent-ils? Utilisent-ils d'autres sources pour trouver l'information recherchée?

6.6 Sources utilisées pour répondre aux questions

Le genre de sources utilisées par le personnel bibliothécaire pour répondre aux questions de référence sur les documents gouvernementaux est un des aspects importants examiné par cette étude. Tel que mentionné précédemment, les 15 différentes questions posées par les mandataires peuvent être répondues à l'aide de ressources Web basées sur Internet. Dolan et Vaughan (1998) indiquent que 89 p. 100 des bibliothèques de dépôt avaient accès à Internet à la fin de 1996 et que des 11 p. 100 n'y ayant pas accès à la fin de décembre 1996, environ 70 p. 100 avaient l'intention d'y adhérer avant la fin de 1997. À la conclusion de la présente étude (décembre 1997), il était raisonnable de s'attendre à ce que 96 p. 100 des bibliothèques fédérales de dépôt aient accès à Internet. Dolan et Vaughan (1998) ajoutent que les bibliothèques de dépôt utilisent beaucoup plus les sources imprimées que les sources électroniques. La présente étude a donc voulu déterminer l'étendue de l'utilisation, par le personnel bibliothécaire, de divers genres de sources pour répondre aux questions des clients. La figure 23 présente un résumé de cette utilisation de sources par le personnel bibliothécaire.

Figure 23: Distribution des sources utilisées pour répondre aux questions

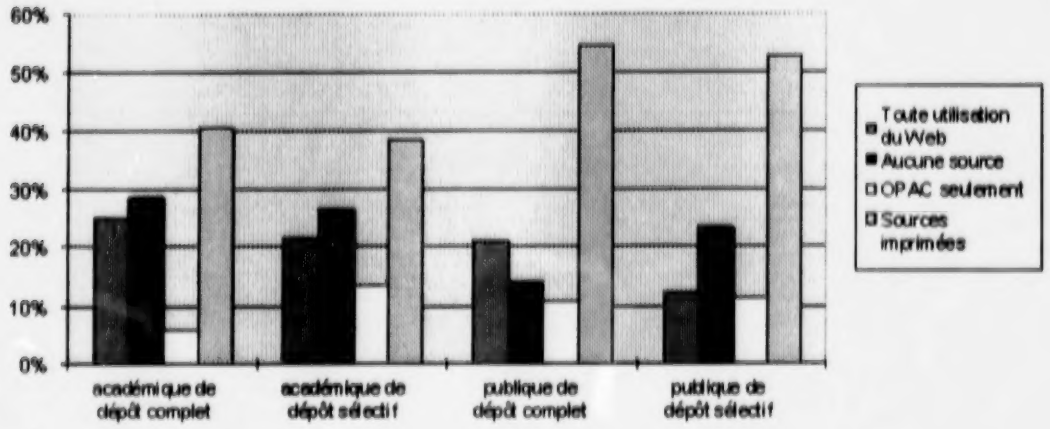


Le matériel imprimé constitue certes la plus volumineuse source unique (45,7 p. 100) utilisée par le personnel des bibliothèques fédérales de dépôt (223 des 488 questions). Le World Wide Web a été utilisé dans 11,5 p. 100 des cas (56 questions) et la combinaison du Web et d'une autre source a servi dans 5,5 p. 100 des demandes (27 questions). L'utilisation du Web pour répondre, en entier ou en partie, aux questions de référence sur les documents gouvernementaux est d'environ 17 p. 100 (83 questions). Aucune source n'a été consultée dans 23 p. 100 des cas (112 questions) et, dans une autre 9,6 p. 100, la seule source utilisée a été le catalogue public en direct (OPAC) de la bibliothèque (47 questions). Les CD-ROM ou les bases de données ont été utilisées dans une proportion de 3,7 p. 100 (18 questions) alors que les microtextes ont été consultés dans un taux légèrement supérieur à 1 p. 100 (5 questions).

Que peut-on ajouter sur les situations dans lesquelles « aucune source » n'a été utilisée? Des 112 questions pour lesquelles aucune source n'a été consultée, 55 ont été posées en personne et 57 par téléphone – à part presque égale. Est-ce que les bibliothèques de dépôt montrent une différence dans leur omission de consulter une source?[5] Le personnel des bibliothèques publiques de dépôt sélectif n'a pas consulté de source dans 48,2 p. 100 des cas, celui des bibliothèques académiques de dépôt complet (30,4 p. 100), les employés des bibliothèques académiques de dépôt sélectif (14,3 p. 100) et ceux des bibliothèques publiques de dépôt complet (7,1 p. 100).

La figure 24 présente certaines légères variations dans les sources consultées selon le genre de bibliothèque de dépôt. L'utilisation du Web dans les bibliothèques académiques de dépôt complet et de dépôt sélectif ainsi que dans les bibliothèques publiques de dépôt complet varie entre 21,1 p. 100 et 25,2 p. 100 – des taux statistiquement indiscernables. Les bibliothèques publiques de dépôt sélectif ont cependant consulté les sources basées sur le Web dans une proportion beaucoup inférieure – seulement 12,2 p. 100 (x^2= 9,37, df=9, p<,05). Le personnel des bibliothèques publiques de dépôt complet et de dépôt sélectif a consulté les sources imprimées dans environ 53 p. 100 des cas tandis que celui des bibliothèques académiques de dépôt complet et de dépôt sélectif les a utilisées dans une proportion de 40 p. 100.

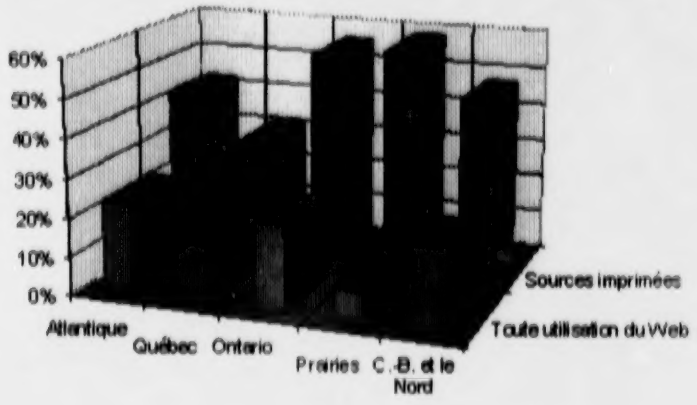
Figure 24: Sources utilisées selon le genre de bibliothèque



Dolan et Vaughan (1998) proposent une explication pour cette diminution de la consultation du matériel imprimé par le personnel des bibliothèques académiques ainsi que pour l'utilisation des sources basées sur le Web dans 20 p. 100 des cas; ils indiquent que les bibliothèques académiques semblent posséder des raccordements d'amplitude supérieurs pour Internet – une circonstance facilitant un accès rapide aux pages du Web. Étant donné que les bibliothèques de dépôt complet sont situées dans les grands centres métropolitains – des régions ayant généralement des infrastructures de télécommunications pouvant supporter des amplitudes élevées—ils utilisent également les sources Web dans une proportion de 20 p. 100. Plus les genres de bibliothèques de dépôt, surtout les bibliothèques publiques de dépôt sélectif, se munissent de raccordements d'amplitude supérieurs, plus la consultation sur le Web pour répondre aux questions pertinentes aux documents gouvernementaux devrait augmenter.

Y a-t-il une différence entre les genres de sources utilisées dans les différentes régions du Canada? La figure 25 résume les conclusions sur cette question. Le personnel des bibliothèques de dépôt de l'Ontario, des provinces de l'Atlantique et de la Colombie-Britannique utilise beaucoup plus le World Wide Web que celui du Québec et des provinces des Prairies (x^2=49,75, df=16, p <,01). Le personnel des bibliothèques de dépôt des provinces de l'Atlantique utilise le Web dans une proportion de 22,7 p. 100 (17 des 75 questions), celui de l'Ontario, 21,2 p. 100 (35 des 165 questions), de la Colombie-Britannique, 18,9 p. 100 (10 des 53 questions), du Québec, 13,3 p. 100 (14 des 105 questions) et des provinces des Prairies, 8,1 p. 100 (7 des 90 questions).

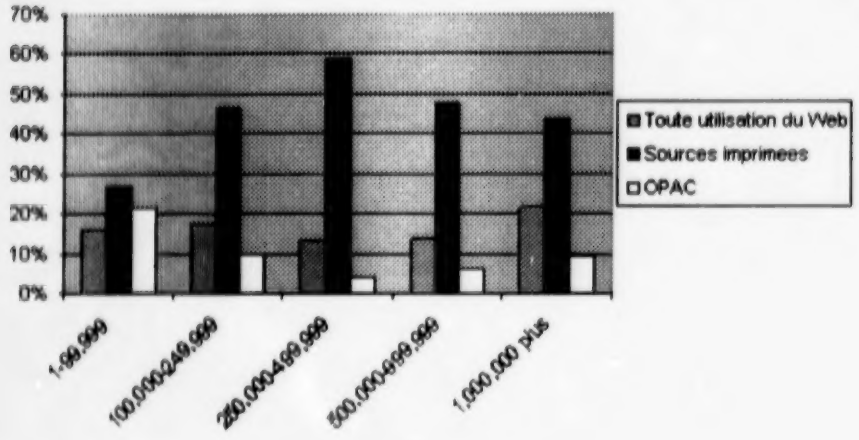
Figure 25: Sources principales utilisées selon les régions



Toutes les régions du Canada, sauf les provinces de l'Atlantique, utilisent deux fois plus les sources imprimées que les sources basées sur le Web. Dans les provinces de l'Atlantique, les sources imprimées sont utilisées dans 41,3 p. 100 des cas (31 des 75 questions). Le personnel des bibliothèques de dépôt des provinces des Prairies utilise les sources imprimées dans une proportion supérieure à celle de toutes les autres régions, soit 55,6 p. 100 (50 des 90 questions). Le personnel des bibliothèques de dépôt de l'Ontario montre un taux élevé pour l'utilisation du Web et des sources imprimées (53,3 p. 100) (88 des 165 questions).

Est-ce que le personnel des bibliothèques de dépôt situées dans les principaux centres métropolitains de recensement utilise plus les sources Web? La figure 26 présente en effet une tendance dans cette direction (x^2=29,63, df=16, p <,05). Dans tous les centres de recensement de moins de un million d'habitants, l'utilisation des sources Web est d'environ 13-16 p. 100 alors que dans les centres métropolitains de plus d'un million de personnes, elle augmente à 22 p. 100. Les grands centres métropolitains jouissent souvent d'une technologie plus avancée et d'un accès plus vaste aux ressources financières importantes et indispensables pour mettre sur pied, élaborer et maintenir des centres perfectionnés de ressources d'information basées sur l'électronique.

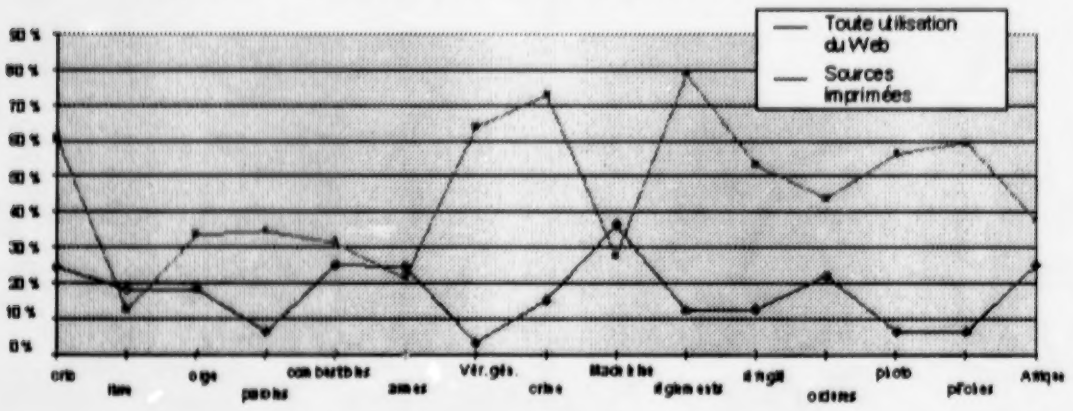
Figure 26: Utilisation des sources selon la taille du centre metropolitain de recensement



L'utilisation des sources OPAC est de 21,4 p. 100 dans les régions de moins de 100 000 habitants. Les centres ayant une population de plus de 100 000 citoyens montrent une diminution importante de l'utilisation de sources OPAC avec un taux entre 4 p. 100 et 9,9 p. 100.

Est-ce que les sources du Web ont été plus populaires que les sources imprimées, selon le genre de questions? La figure 27 départage les sources selon les questions individuelles. En général, il est évident que les sources imprimées ont été, pour la plupart des questions, beaucoup plus populaires que les sources basées sur le Web.

Figure 27 : Questions individuelles selon la source utilisée

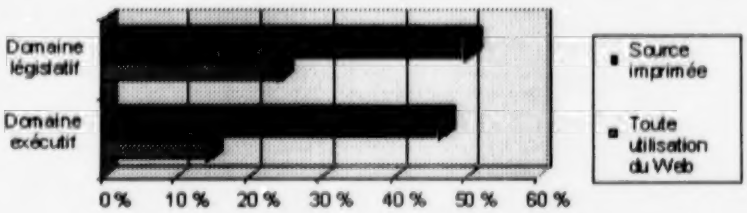


Il est néanmoins possible de discerner une tendance. Il y a eu quatre questions pour lesquelles le Web

a été utilisé beaucoup plus que les sources imprimées ou pour lesquelles le Web et les sources imprimées ont été consultés dans une proportion presque semblable : la question du Hansard sur les Îles de la Madeleine; la question sur le rapport de la commission sur la loi traitant des armes à feu; la question sur la *Loi sur les carburants de remplacement*; et la question bibliographique sur le prix de vente d'un ouvrage publié par le gouvernement. Trois de ces quatre questions traitent de sujets du domaine législatif. L'utilisation relativement élevée des sources du Web (comparativement aux sources imprimées) pour trouver les réponses à ces questions peut indiquer que le personnel des bibliothèques de dépôt connaît bien l'information volumineuse à caractère législatif disponible sur le site Web du gouvernement canadien. Ce même personnel ne semble pas vraiment connaître la gamme d'informations à caractère exécutif également disponible sur le Web, car il a beaucoup plus utilisé les sources imprimées que les sources du Web pour répondre à huit des neuf questions traitant du domaine exécutif.

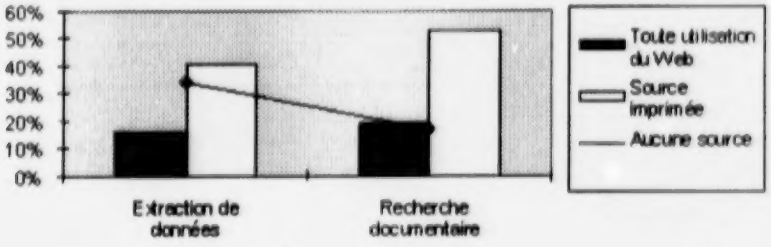
La figure 28 justifie ces observations. Pour le groupe de cinq questions du secteur législatif, le personnel bibliothécaire a consulté les sources du Web dans une proportion de 24,5 p. 100 alors que pour les dix questions du secteur exécutif, le même personnel n'a consulté les sources du Web que dans 14,7 p. 100 des cas. Les sources imprimées ont de loin été la source préférée pour les deux genres de questions; les sources imprimées ont en fait été utilisées deux fois plus que les sources du Web pour les questions des domaines législatif et exécutif.

Figure 28: Sources utilisées selon la matière de la question de référence



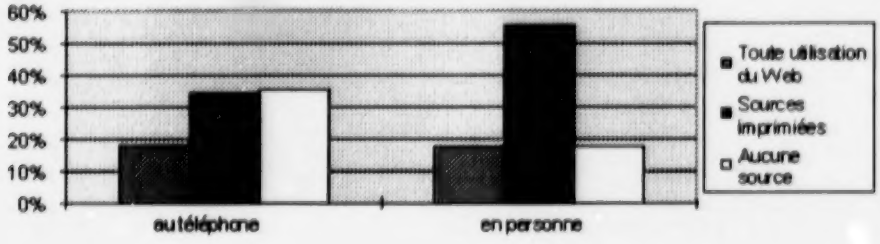
Un résultat similaire ressort lorsque les questions sont catégorisées comme extraction de données ou recherche documentaire. La figure 29 montre que les sources du Web ont été utilisées pour répondre aux questions de référence sur la recherche documentaire dans une proportion de 19,2 p. 100 et dans un taux de 16 p. 100 pour les questions d'extraction de données. La différence est encore minime, mais elle suggère la manière dont le personnel bibliothécaire utilise le Web pour retrouver les renseignements gouvernementaux. Le personnel bibliothécaire est beaucoup plus confortable dans la récupération et la recherche électronique de documents qu'il ne l'est pour l'extraction de faits et statistiques isolés. Il n'est peut-être pas convaincu qu'une extraction de données fiable peut être associée à la nature souvent éphémère de la documentation basée sur le Web.

Figure 29: Sources utilisées selon la catégorie de question



La figure 30 cherche à savoir s'il existe une relation entre l'utilisation de certains genres de sources et la méthode employée pour poser la question. Les ressources basées sur le Web ont été utilisées dans des proportions presque équivalentes pour répondre aux questions posées au téléphone (18,5 p. 100) et en personne (17,5 p. 100). Les sources imprimées ont cependant été beaucoup plus utilisées pour les questions posées sur place (55,1 p. 100) que pour celles posées au téléphone (34,6 p. 100). Il est toutefois préoccupant de découvrir que le personnel n'a utilisé « aucune source » dans une proportion beaucoup plus élevée pour les questions posées au téléphone (35,2 p. 100) que pour celles posées sur place (18,2 p. 100).

Figure 30: Utilisation des sources selon la méthode employée pour poser les questions



Le fait que la technologie des télécommunications sans fil soit de plus en plus courante suggère que beaucoup plus de questions de référence puissent être posées au téléphone. En plus, les experts en démographie ont remarqué que la population sera de plus en plus âgée et donc moins mobile dans les prochaines décennies. Il existe aussi un nombre important de personnes éprouvant des handicaps physiques prolongés les empêchant de se déplacer. Les besoins de renseignements des personnes âgées et handicapables ne sont pas différents de ceux des membres de la population en général. Par conséquent, les bibliothèques de dépôt auraient intérêt à regarder attentivement les données présentées dans la figure 30 sur l'écart dans les proportions d'utilisation « d'aucune source » entre les questions posées au téléphone et en personne.

Le personnel bibliothécaire se tourne constamment vers les sources imprimées plutôt que les ressources basées sur le Web. Cette situation s'explique par une des raisons suivantes : certains

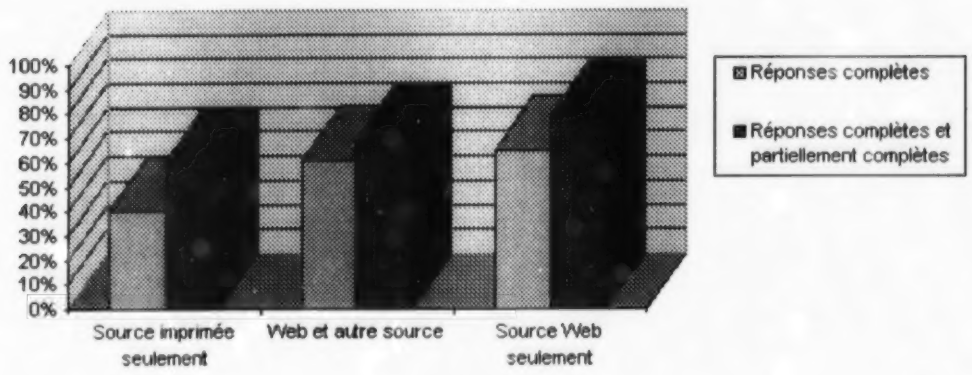
bibliothécaires croient que les serveurs gouvernementaux sont trop lents; les outils gouvernementaux de recherche sont inefficaces; les renseignements recherchés se trouvent dans des dossiers Adobe Acrobat inaccessibles ou trop volumineux pour les imprimer; selon la philosophie avancée par Devlin (1997), Internet ne devrait être choisi comme source de renseignements que si aucune autre source ne peut ou n'a pu répondre à la question ou si une recherche détaillée s'impose. L'approche de Devlin peut être appréciable pour plusieurs questions de référence générale, mais son modèle de stratégie de recherche n'est peut-être pas approprié pour les questions sur les documents gouvernementaux. L'information gouvernementale retrouvée sur le Web est habituellement fiable étant donné qu'elle y est affichée par les ministères et organismes gouvernementaux. Benson (1995) suggère en plus que si on trouve une source Internet précédemment identifiée comme plausible, on devrait constamment l'utiliser comme une source d'information. Les documents du gouvernement canadien sont facilement disponibles sur des sites Web bien établis et stables. Les départements de référence des bibliothèques pourraient considérer l'adoption d'une politique de service stipulant que si une question est du domaine des documents gouvernementaux, son personnel devrait amorcer sa recherche en consultant d'abord les sources Web.

6.7 Taux d'efficacité et genres de sources

Il est évident que le personnel des bibliothèques de dépôt a une préférence marquée pour les sources imprimées sur les sources Web. Cette pratique est sans doute le résultat de vieilles habitudes, d'expérience et de conviction que les réponses complètes se trouvent plus facilement et plus rapidement dans des sources imprimées. Est-ce que ces deux croyances sont exactes?

La figure 31 présente les réponses complètes et partiellement complètes selon le genre de source utilisée. Les réponses complètes sont un bon point de départ – peut-être la meilleure indication de la valeur des sources individuelles. Lorsque seulement les sources imprimées sont utilisées, les réponses complètes sont trouvées dans une proportion de 39,9 p. 100 (89 des 223 questions). Lorsque les sources Web sont utilisées, les réponses complètes sont trouvées dans une proportion de 60,7 p. 100 – un résultat approximativement 50 p. 100 plus efficace (34 des 56 questions). Les réponses complètes et partiellement complètes combinées sont trouvées dans une proportion de 78,6 p. 100 (44 des 56 questions) lorsque seulement les sources Web sont utilisées alors que les réponses complètes et partiellement complètes combinées sont trouvées dans 60,1 p. 100 des cas lorsque seulement les sources imprimées sont utilisées (134 des 223 questions). Ces différences sont statistiquement significatives ($x^2=10,27$, $df=3$, $p < 0,05$).

Figure 31: Réponses reçues selon le genre de source



En résumé, la figure 31 montre un effet d'échelle dans les taux d'efficacité. Les sources imprimées sont les moins efficaces pour trouver les réponses complètes ou partiellement complètes; des résultats efficaces sont obtenus lorsque le Web est consulté en plus d'une autre source; et les meilleurs résultats surviennent si le Web est le seul outil utilisé pour la recherche de renseignements gouvernementaux.

Tel qu'illustré dans le tableau 12, les différences dans les taux d'efficacité des sources Web et des sources imprimées sont plus prononcées dans les bibliothèques publiques de dépôt sélectif et les bibliothèques académiques de dépôt complet. Par exemple, dans les bibliothèques publiques de dépôt sélectif, les sources Web ont apporté des réponses complètes et partiellement complètes dans une proportion de 84,2 p. 100 tandis que les sources imprimées ont donné ce genre de réponses dans un taux de 52,9 p. 100. La différence est moins évidente dans les bibliothèques académiques de dépôt complet et les bibliothèques publiques de dépôt complet, bien qu'elle demeure importante. Les sources Web ont fourni des réponses complètes et partiellement complètes dans un taux de 81 p. 100 pour les bibliothèques académiques de dépôt complet et les sources imprimées dans 70,8 p. 100 des cas. Dans les bibliothèques publiques de dépôt complet, les sources Web ont fourni des réponses complètes et partiellement complètes dans un taux de 75 p. 100 et les sources imprimées dans 67,7 p. 100 des cas. Bien que le World Wide Web soit une mine de renseignements toujours très jeune en cette fin de millénaire, cette étude offre une certaine preuve indiquant que les sources World Wide Web ont de plusieurs façons dépassé les sources imprimées comme moyen de recherche de réponses complètes et partiellement complètes pour les questions pertinentes aux documents gouvernementaux.

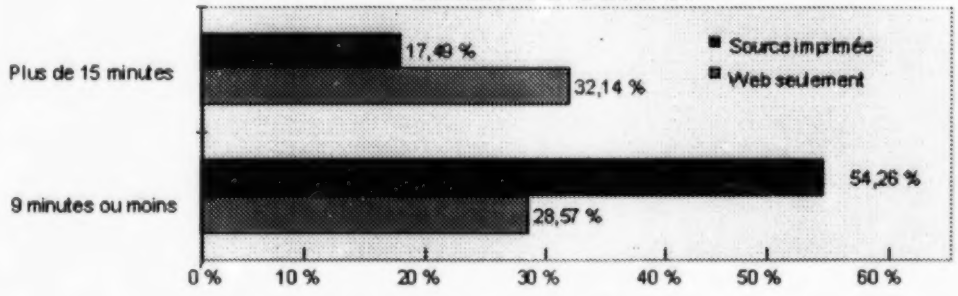
Tableau 12 : Genre de réponses reçues selon la source

	Réponses complètes et partiellement complètes	
	Source Web seulement	**Source imprimée seulement**
Bibliothèque	80,95%	70,83%

académique de dépôt complet		
Bibliothèque académique de dépôt sélectif	62,50%	65,22%
Bibliothèque publique de dépôt complet	75,00%	67,74%
Bibliothèque publique de dépôt sélectif	84,21%	52,89%

Est-ce que les bibliothécaires sont bien formés dans l'utilisation du Web pour trouver les réponses aux questions de référence? La figure 32 jette un peu de lumière sur le sujet. Le personnel bibliothécaire se sent beaucoup plus à l'aise pour consulter les sources imprimées que les sources Web afin de répondre aux questions exigeant neuf minutes ou moins. La différence est frappante : les sources imprimées ont été utilisées pour neuf minutes ou moins dans 54,26 p. 100 des cas (n=121) et les sources Web ont été utilisées pour neuf minutes ou moins dans 28,57 p. 100 des cas, indiquant que le personnel bibliothécaire se sert plus des sources imprimées lorsqu'il pense avoir une bonne idée de la localisation de l'information. Bien que les sources imprimées soient utilisées dans une proportion de 54,26 p. 100 (n=121), elles n'ont produit des réponses complètes que dans un taux de 34,6 p. 100. Les sources Web ont donné des réponses complètes dans une proportion de 50 p. 100 bien qu'elles aient été consultées dans des situations de référence dans un taux de 28,57 p. 100 (n=16). Cette situation peut s'expliquer du fait que les ressources basées sur le Web sont plus efficaces que les sources imprimées pour répondre aux questions courtes. Les bibliothécaires manquent peut-être de formation et de connaissances de fond sur le genre de renseignements gouvernementaux disponibles sur le Web.

Figure 32: Principales sources consultées selon le temps consacré à la source



Le fait que le personnel bibliothécaire consacre quinze minutes ou plus à répondre aux questions des clients et consulte deux fois plus les sources Web (32,14 p. 100) que les sources imprimées (17,49 p. 100) indique aussi que ce personnel a besoin d'une formation supplémentaire sur les sources Web. Cette circonstance indique peut-être qu'il n'est toujours pas très à l'aise avec les complexités des outils gouvernementaux basés sur le Web. Lorsque consultées pour quinze minutes ou plus, les sources du Web ont fourni des réponses complètes dans un taux de 44,4 p. 100 (n = 18) et les sources

imprimées dans une proportion de 38,5 p. 100 (n = 39).

Ces phénomènes s'expliquent aussi du fait que le Web *qua* Web n'est pas un meilleur outil que la source imprimée, mais que les bibliothécaires exploitant le Web ont acquis plus d'aptitudes et d'expertise que leurs collègues. Autrement dit, réussir à trouver des renseignements gouvernementaux sur Internet est relié aux connaissances de recherche sur Internet du personnel bibliothécaire. Il est intéressant de remarquer, dans le tableau 12, que la différence entre les ressources du Web et imprimées est moins évidente si on compare les bibliothèques de dépôt complet et elle est virtuellement inexistante dans les bibliothèques académiques de dépôt sélectif, étant donné que le personnel de ces bibliothèques possède un niveau d'expertise de spécialiste en consultant quotidiennement les deux médias et en répondant à un nombre important de questions gouvernementales. Le Web élargit certes la base des outils disponibles au personnel bibliothécaire; le personnel doit cependant savoir s'en servir en connaissance de cause.

Il existe d'autres sujets à aborder avant que le personnel bibliothécaire utilise pleinement et complètement les ressources du Web de façon naturelle. L'autorité d'Internet est une de ces principales préoccupations. Plusieurs ministères rédacteurs affirment que les versions imprimées de textes sont l'autorité en la matière. Par exemple, un site Web gouvernemental précise clairement que, « dans l'éventualité d'une divergence entre la version électronique et la publication imprimée, cette dernière sera considérée comme la version exacte ». Un autre site avertit que « l'auteur n'assume aucune responsabilité pour les erreurs ayant pu se glisser par mégarde ». Les bibliothécaires ajoutent que d'importants éléments comme des tableaux et des graphiques n'apparaissent pas sur les copies électroniques. Dans ces circonstances, il est logique de s'attendre à ce que certains bibliothécaires consultent les sources imprimées avant d'utiliser les sources du Web. L'autorité des sites Web demeure un problème sérieux dont il faut tenir compte. Les bibliothécaires sont aussi préoccupés par la question des restrictions d'utilisation des sites gouvernementaux, malgré que certains sites permettent le téléchargement « d'une seule copie du matériel dans un ordinateur personnel pour usage non commercial à la maison ».

Un bon nombre de problèmes techniques entourant les sites gouvernementaux peut aussi empêcher les bibliothécaires de se tourner vers les sources du Web. Par exemple, l'utilisation des tableaux et graphiques, en plus des logiciels privés et sous format PDF comme FOLIO cause des problèmes, surtout lorsque les sites de service à la clientèle comportent de multiples fonctionnalités. Les bibliothécaires peuvent aussi croire que les outils de recherche sont moins utiles, étant donné que certains ministères se servent toujours de HARVEST et que d'autres outils ne recherchent que les documents HTML et ne captent pas les documents PDF. En plus, certains bibliothécaires, habitués aux outils sophistiqués de recherche des sites Web comprenant des caractéristiques comme la phrase précise, la proximité des mots, les restrictions sur la date et la base de données et les caractéristiques de troncature, peuvent trouver que les outils de recherche gouvernementale n'offrent pas ces possibilités.

Plusieurs documents ne contiennent pas les très importantes « métadonnées » malgré l'existence de normes gouvernementales élémentaires de publication sur Internet. Les politiques d'archivage ne sont toujours pas en place – le résultant est donc que certains documents apparaissent puis disparaissent. Cette circonstance est inquiétante pour les bibliothécaires formés dans l'intégrité et l'accessibilité fiable des renseignements. Un dernier problème est que certains sites Web et certaines de leurs adresses ne sont pas stables, provoquant la confusion dans les milieux bibliothéconomiques et un travail supplémentaire pour mettre à jour les signets électroniques.

Dolan et Vaughan (1998) présentent la preuve que le personnel n'est pas bien préparé pour aider les clients à « accéder électroniquement et à leur fournir de façon compétente les publications gouvernementales électroniques » à cause de « l'absence de fonds, la mort des programmes de formation et le manque de temps disponible pour obtenir et partager l'expertise dans le traitement des sources électroniques de renseignement ». Les conclusions de la présente étude confirment que le personnel bibliothécaire ne se sent pas à l'aise à utiliser des sources de renseignements gouvernementaux basés sur le Web. Les paragraphes précédents ont tenté de suggérer qu'il existe plusieurs raisons pour cet inconfort. Les sources du Web sont généralement moins utilisées que les sources imprimées; le personnel bibliothécaire consacre plus de temps à trouver des réponses sur le Web que dans les sources imprimées. Dans le même ordre d'idées, cette étude a aussi démontré que l'utilisation des sources Web se traduit par un meilleur taux d'efficacité de référence, mesuré par les réponses complètes et partiellement complètes.

Si le PSD décide de s'engager dans une mission de formation et d'éducation, il serait logique de mettre l'accent sur la fonctionnalité du Web. Il est néanmoins important que les ministères gouvernementaux réalisent que l'amélioration de « métadonnées », d'indexage et d'archivage en plus de meilleurs outils de recherche et d'accès à la matière rehaussé, facilitera considérablement la recherche de renseignements fédéraux basés sur le Web. De plus, le personnel bibliothécaire devrait posséder une connaissance détaillée de chaque direction des ministères gouvernementaux afin d'utiliser adéquatement et efficacement les sources gouvernementales sur le Web. En d'autres termes, ils devraient posséder une maîtrise de l'organigramme fédéral. Les cours de formation élaborés par le PSD devraient mettre l'accent sur l'aspect du travail de référence sur les documents gouvernementaux. Lorsque le personnel peut facilement déterminer qu'une éventuelle question relève d'un domaine particulier du gouvernement, selon sa connaissance de l'organigramme fédéral, il devient alors plus facile de déterminer le site approprié pour trouver les renseignements recherchés.

NATURE DES QUESTIONS DE RÉFÉRENCE POSÉES PAR LES MANDATAIRES

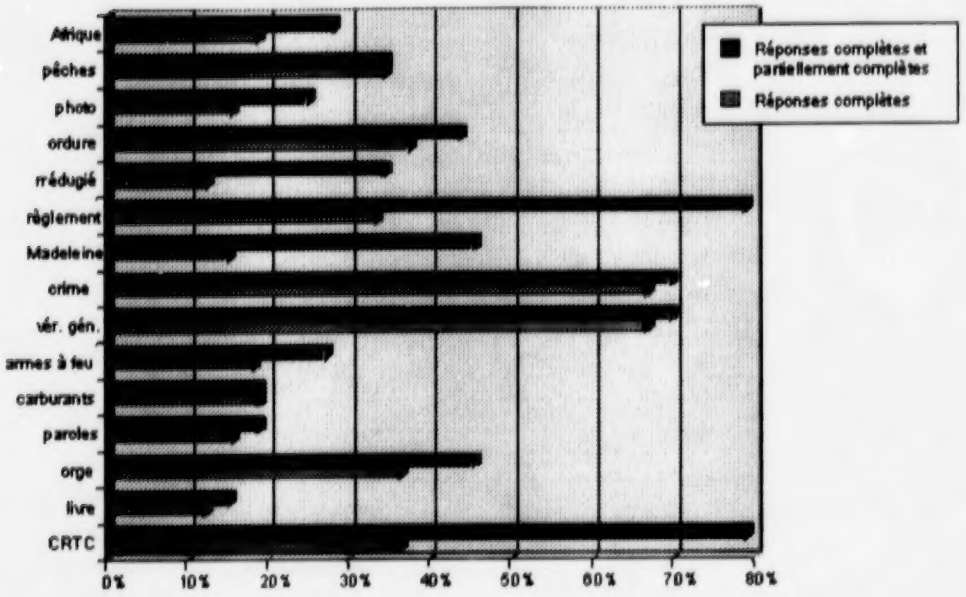
7.1 Le degré relatif de difficulté des questions

Les sections précédentes de ce rapport traitent de l'ensemble des questions posées par les mandataires. Cette section se concentre sur les questions individuelles en vue de déterminer lesquelles ont été les plus faciles et les plus difficiles à répondre. Les caractéristiques individuelles de chaque question sont examinées en se penchant surtout sur la facilité relative de trouver les réponses dans les sources Web. La moyenne de temps consacré par le personnel bibliothécaire pour répondre à chaque question est comparée aux moyennes de temps consacrées par les préenquêteurs à trouver les réponses aux mêmes questions.

La figure 33 montre le pourcentage de réponses complètes et partiellement complètes pour chacune des 15 questions de référence. Quatre questions - « CRTC », « vér. gén. », « règlements » et « crime » - ont reçu des réponses complètes et partiellement complètes dans une proportion de 70 p. 100 ou plus. Katz caractérise trois de ces quatre questions dans le domaine de recherche documentaire. Neuf questions ont obtenu des réponses complètes et partiellement complètes dans 30 p. 100 ou plus des cas; six de ces neuf questions, soit « vér. gén. », « règlements », « crime », « Madeleine », « pêches », et « réfugié » sont aussi des questions de recherche documentaire. Ces

conclusions démontrent que les requêtes pour lesquelles il fallait rechercher des documents semblent plus faciles à répondre que les questions d'extraction de données, une conclusion résultant de l'étude de trois questions - « livre », « paroles » et « carburants » - qui ont réussi à obtenir des réponses complètes et partiellement complètes dans une proportion de 20 p. 100.

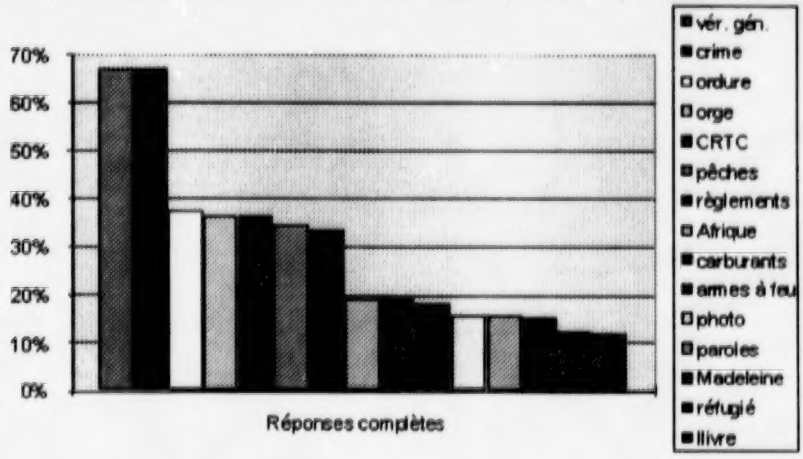
Figure 33: Réponses reçues selon la question individuelle



Deux de ces questions, c'est-à-dire « livre » et « paroles », font nettement partie de la catégorie d'extraction de données. La question « livre » demande un coût particulier; la question « paroles » demande le pourcentage de paroles françaises dans les enregistrements sonores à contenu canadien. La question sur les « carburants » a été placée dans la catégorie des questions de référence documentaire étant donné qu'elle demande particulièrement, bien qu'indirectement, la recherche d'un texte de loi. Cette question a cependant été formulée intentionnellement afin de ne pas simplement demander « Puis-je avoir une copie de la *Loi sur les carburants de remplacement*? », mais elle demandait des données particulières sur les normes reliées aux carburants de remplacement. La formulation de cette question met donc à l'essai l'hypothèse que les « questions d'extraction de données sont plus difficiles à répondre que les questions de recherche documentaire » pour ce qui est d'une autre question – traitant de la *Loi sur le soutien des prix des produits de la pêche* – elle mentionne spécifiquement le nom de la loi et est parmi ces neuf questions ayant le plus souvent obtenu des réponses complètes et partiellement complètes. Étant donné que la question sur les « carburants » est parmi les trois ayant reçu le moins souvent une réponse complète et partiellement complète, cette situation ajoute de la crédibilité au fait que les questions d'extraction de données sont plus difficiles à répondre que les questions de recherche documentaire, comme le démontrait la figure 18.

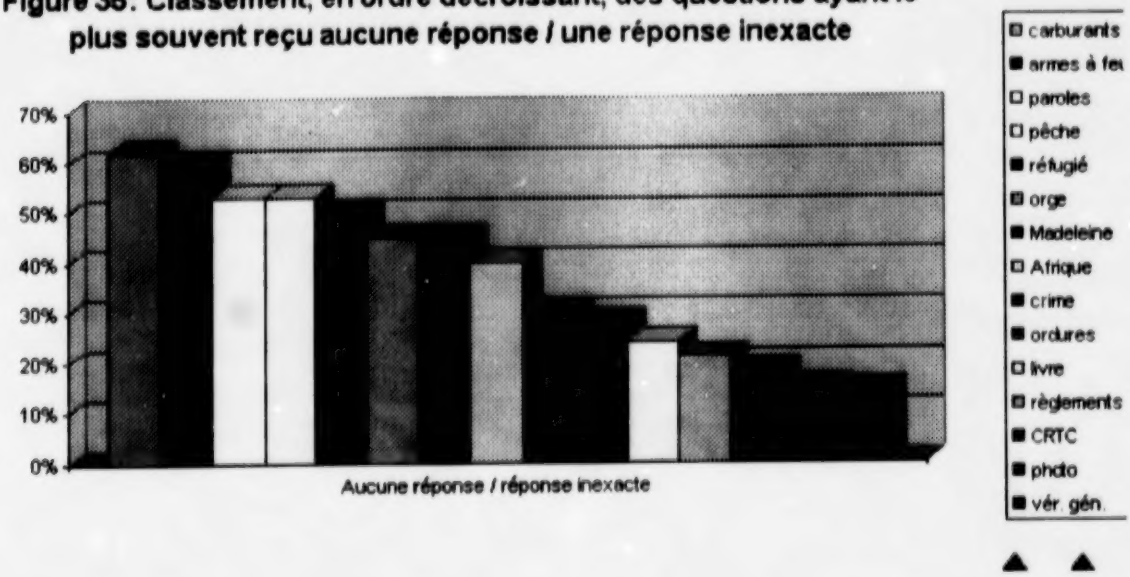
La figure 34 présente le classement, en ordre décroissant, des questions répondues de façon complète. Trois groupes évidents de questions ressortent : celles montrant un taux de réponse complète de 60 p. 100; celles qui montrent un taux de réponse complète entre 20 p. 100 et 40 p. 100; et celles qui montrent un taux de réponse complète inférieur à 20 p. 100. Les questions sur le « vér. gén. » et le « crime » ont largement dominé dans le pourcentage des réponses complètes. Ces deux questions sont des questions de recherche documentaire.

Figure 34: Classement, en ordre décroissant, des questions ayant obtenu des réponses complètes



La figure 35 présente le classement, en ordre décroissant, des questions ayant reçu le plus souvent aucune réponse ou une réponse inexacte. Malgré qu'on s'attende à ce que la figure 35 soit une image réfléchie de la figure 34, il n'en est pas ainsi, car les différents taux de réponses partiellement complètes ou de renvois peuvent avoir une répercussion sur les taux de réponses complètes ainsi que sur ceux de non-réponse/réponse inexacte. Cinq questions ont donné des taux de non-réponse/réponse inexacte de 50 p. 100 ou plus; quatre questions montrent des taux de non-réponse/réponse inexacte entre 30 p. 100 et 50 p. 100; six questions ont donné des taux de non-réponse/réponse inexacte inférieurs à 30 p. 100. Les deux questions les plus difficiles semblent être celle sur les « carburants » et celle sur les « armes à feu ». Ces deux questions appartiennent au groupe ayant reçu un taux de réponse complète inférieur à 20 p. 100. Ces résultats consistants font en sorte que ces deux questions sont sans doute celles auxquelles le personnel bibliothécaire a eu le plus de difficulté à répondre.

Figure 35: Classement, en ordre décroissant, des questions ayant le plus souvent reçu aucune réponse / une réponse inexacte



Le tableau 13 compare la moyenne de temps (en minutes) consacré par les étudiants préenquêteurs et le personnel des bibliothèques de dépôt pour trouver des réponses complètes et partiellement complètes. Ces moyennes ne tiennent pas compte du temps consacré par le personnel bibliothécaire pour référer les mandataires ou ne donner aucune réponse ou une réponse inexacte. Ces moyennes ne sont que des indicateurs de tendances. Pour sept des questions, les étudiants préenquêteurs ont trouvé des réponses complètes plus rapidement, et ce de façon significative (soit une difference de plus de deux minutes du temps de recherche), que le personnel bibliothécaire. Pour six des questions, les étudiants préenquêteurs et le personnel bibliothécaire ont utilisé environ le même temps (soit une difference de moins de deux minutes du temps de recherche) pour trouver des réponses complètes. Le personnel bibliothécaire ont trouvé des réponses complètes plus rapidement, de façon significative, pour deux des questions. Les deux étudiants préenquêteurs ont utilisé les ressources du Web pour répondre aux questions. Ces données suggèrent qu'un personnel bibliothécaire mieux formé pour se servir des sources du Web aurait plus efficacement trouvé les réponses.

Tableau 13 : Moyenne de temps (en minutes) consacré à trouver les réponses

Question	Étudiants préenquêteurs*	Personnel bibliothécaire ayant trouvé des réponses complètes ou partiellement complètes*
CRTC	2 (=)	9
Livre	12,5	12
Orge	10	8
Paroles	15,5	15
Carburants	5 (=)	10
Armes à feu	15	10,8 (=)
Vér. Gén.	3,5 (=)	6,7
Crime	10 (=)	12,3

Madeleine	10 (=)	12,6
Règlements	3,5 (=)	9,8
Réfugié	12,5	11,5
Ordures	aucune réponse	8,3 (=)
Photo	7,5	6,5
Pêches	5,5 (=)	11,6
Afrique	6,5	8

* tous les temps de plus de 20 minutes sont enregistrees en tant que 20 minutes

7.2 Analyse des questions

Question nº 1 : Qui préside et qui sont les membres à temps plein du CRTC?

Tableau 14 : Genres de réponses reçues pour la question pertinente au CRTC, selon le genre de bibliothèque

	Aucune réponse / réponse inexacte	Réponses partiellement complètes	Renvois	Réponses complètes	Grand Total
Bibliothèque académique de dépôt complet	2	3	0	2	7
Bibliothèque académique de dépôt sélectif	1	1	0	0	2
Bibliothèque publique de dépôt complet	0	1	0	2	3
Bibliothèque publique de dépôt sélectif	3	9	1	8	21
Grand Total	6	14	1	12	33

La principale raison pour poser cette question est de vérifier si le personnel bibliothécaire met à jour les renseignements contenus dans un répertoire ou s'aperçoit que l'information incluse dans le répertoire ne répond pas bien à la question posée. Le CRTC a subi, pendant les trois mois de cette étude, des changements de personnel bien annoncés. Ces mises à jour ne feraient pas partie des sources couramment utilisées comme le *Canadian Almanac & Directory*, mais se retrouvaient facilement sur le site Web du CRTC, à l'adresse http://www.crtc.gc.ca/ENG/BACKGRND/g2e.htm ou dans le *Corpus Administrative Index*. Le personnel des bibliothèques de dépôt ayant utilisé une source unique comme le *Canadian Almanac* a été crédité d'une réponse partiellement complète; la capacité de fournir la plus récente information a produit un crédit de réponse complète. L'aspect le plus frappant des réponses obtenues dans ce cas est que le personnel bibliothécaire, en particulier celui des bibliothèques publiques de dépôt sélectif, n'a pas mis à jour la réponse.

Question nº 2 : Je veux commander une copie du livre intitulé *Aboriginal Self-Government* écrit par Jill Wherrett et publié en 1996. Je suis certain qu'il s'agit d'un document gouvernemental; je veux surtout savoir le prix et la façon de le commander.

Tableau 15 : Genres de réponses reçues pour la question sur le boisseau d'orge, selon le genre de bibliothèque

	Aucune réponse / réponse inexacte	Réponses partiellement complètes	Renvois	Réponses complètes	Grand Total
Bibliothèque académique de dépôt complet	4	1	2	1	8
Bibliothèque académique de dépôt sélectif	1	0	0	0	1
Bibliothèque publique de dépôt complet	1	0	3	0	4
Bibliothèque publique de dépôt sélectif	2	0	15	3	20
Grand Total	8	1	20	4	33

Cette question semble difficile, mais la réponse complète se trouvait à l'adresse suivante du site Web du Programme fédéral des services de dépôt : http://dsp-psd.pwgsc.gc.ca/search_form-f.html. Il est possible de trouver la réponse en utilisant l'outil de recherche « auteur ». Trois références à un ouvrage intitulé *Aboriginal Self-Government* s'y trouvent, dont deux sont associées aux livres écrits conjointement par Wherrett et Jane Allain. Le livre écrit uniquement par Wherrett est celui sur lequel se base cette question. Cliquer sur le titre fait apparaître le prix du livre (6,50 $). Un des aspects importants de cette question est le nombre élevé de renvois effectués par divers genres de librairies locales. Un bon nombre de bibliothèques de dépôt complet avaient en main des copies de cet ouvrage et leur personnel a suggéré aux clients de venir les consulter; ces bibliothèques ne pouvaient cependant pas fournir le prix de vente du livre.

Question nº 3 : Je voudrais savoir combien coûtait le boisseau d'orge en 1995-1996? Je suis surtout intéressé à la catégorie « select two-row » de l'orge en question.

Tableau 16 : Genres de réponses reçues pour la question sur le boisseau d'orge, selon le genre de bibliothèque

	Aucune réponse / réponse inexacte	Réponses partiellement complètes	Renvois	Réponses complètes	Grand Total
Bibliothèque académique de dépôt complet	5	1	0	5	11
Bibliothèque académique de dépôt sélectif	3	2	1	2	8
Bibliothèque publique de dépôt complet	1	0	1	2	4

Bibliothèque publique de dépôt sélectif	6	0	1	3	10
Grand Total	15	3	3	12	33

Une réponse complète à cette question se trouve dans un bon nombre de références; encore une fois, il était relativement facile de la trouver dans le site Web de la Commission canadienne du blé, à l'adresse http://www.cwb.ca/francais. Une fois dans le site, cliquez sur Paiements. Les paiements y sont énumérés pour des années particulières en tonnes et en boisseaux. L'information imprimée est disponible, en tonnes, dans la publication intitulée *Le commerce des grains au Canada*. L'introduction de ce livre précise le nombre de boisseaux dans une tonne. Une réponse complète a été créditée pour cette question si le personnel avait fourni un prix pour une tonne de produit d'orge. Seulement deux bibliothécaires ont mentionné la conversion du boisseau en tonne provenant des sources imprimées. En plus, seulement deux personnes ont consulté le site Web de la Commission canadienne du blé. Autant de non-réponses/réponses inexactes (15) ont été fournies que la somme des réponses complètes (12) et partiellement complètes (3).

Question n° 4 : Quel est le nombre de nouveaux enregistrements sonores (album, cassette, disque compact) à contenu canadien, mis sur le marché entre 1990 et 1994, contenant des paroles en français?

Tableau 17 : Genres de réponses reçues pour la question sur les paroles françaises, selon le genre de bibliothèque

	Aucune réponse / réponse inexacte	Réponses partiellement complètes	Renvois	Réponses complètes	Grand Total
Bibliothèque académique de dépôt complet	2	0	3	2	7
Bibliothèque académique de dépôt sélectif	2	0	0	1	3
Bibliothèque publique de dépôt complet	4	0	0	1	5
Bibliothèque publique de dépôt sélectif	9	1	6	1	17
Grand Total	17	1	9	5	32

La réponse à cette question se trouve dans les sources imprimées ou électroniques de Statistique Canada. L'information est disponible dans la source imprimée intitulée Enregistrements sonores (n° 87-202). La réponse se trouve aussi au paragraphe Le Canada en statistiques/la société/la culture, les loisirs et les voyages/enregistrement sonore du site Web de Statistique Canada, à http://www.statcan.ca/francais/Pgdb/People/Culture/arts14_f.htm. Plusieurs bibliothécaires ont été réticents à répondre à cette question; un mandataire a même été référé chez un disquaire local. Lorsque les mandataires ont posé la question au personnel des bibliothèques de dépôt complet, ils

n'ont obtenu aucune réponse ou une réponse inexacte à six des 12 occasions. Plus de la moitié des réponses (17) à cette question ont été des non-réponses/réponses inexactes.

Question n° 5 : Je recherche le texte de loi obligeant les sociétés d'État à utiliser des véhicules se servant de carburants non dommageables pour l'environnement. Combien de ces véhicules doivent utiliser ces carburants de remplacement en 1998?

Tableau 18 : Genres de réponses reçues pour la question sur les carburants, selon le genre de bibliothèque

	Aucune réponse / réponse inexacte	Réponses partiellement complètes	Renvois	Réponses complètes	Grand Total
Bibliothèque académique de dépôt complet	8	0	2	4	14
Bibliothèque académique de dépôt sélectif	2	0	1	0	3
Bibliothèque publique de dépôt complet	2	0	0	1	3
Bibliothèque publique de dépôt sélectif	8	0	3	1	12
Grand Total	20	0	6	6	32

Cette question cherchait à savoir si le personnel bibliothécaire connaissait l'outil de recherche disponible dans le site Web du ministère de la Justice. La question ne spécifiait pas le nom de la loi afin que le personnel ait à utiliser l'outil de recherche. Les textes entiers des lois canadiennes sont disponibles à l'adresse http://canada.justice.gc.ca/index_fr.html. Cliquez sur l'icône de recherche, puis tapez « véhicule à moteur* », faites un retour de chariot, tapez « société d'état* », faites un retour de chariot, tapez « carburant* » et faites un retour de chariot. Tous ces termes étaient spécifiquement mentionnés dans la question. Cette dernière étape mène à la *Loi sur les carburants de remplacement*, dans laquelle se trouve la réponse complète sur le nombre de véhicules appartenant aux sociétés d'État et devant être actionnés à l'aide de carburants de remplacement. La réponse est aussi disponible dans la source imprimée *Lois du Canada 1995*. Il est intéressant de souligner la réponse non surprenante d'un employé d'une bibliothèque académique de dépôt complet : « Je ne peux répondre à votre question. Je devrais effectuer beaucoup de recherche pour trouver les statistiques et la loi elle-même... ». Encore une fois, plus de la moitié des réponses reçues (20) font partie de la catégorie aucune réponse/réponse inexacte.

Question n° 6 : Une sous-commission parlementaire sur les règlements préliminaires concernant les armes à feu a présenté un rapport au Parlement en janvier ou en février 1997. Je voudrais consulter ce rapport.

Tableau 19 : Genres de réponses reçues pour la question sur les armes à feu, selon le genre de bibliothèque

	Aucune réponse / réponse inexacte	Réponses partiellement complètes	Renvois	Réponses complètes	Grand Total
Bibliothèque académique de dépôt complet	5	1	0	6	12
Bibliothèque académique de dépôt sélectif	8	0	1	0	9
Bibliothèque publique de dépôt complet	1	1	0	0	2
Bibliothèque publique de dépôt sélectif	6	1	3	0	10
Grand Total	20	3	4	6	33

▲ ▲

Cette question a mis à l'essai la capacité du personnel bibliothécaire à trouver des rapports de commissions. Les ressources du Web sont une façon relativement simple de trouver ce rapport. Tapez l'adresse http://www.parl.gc.ca/36/main-f.htm. Cliquez sur le titre Carte du site, puis sur la rubrique Chambre des communes, Liste de tous les rapports. Ensuite, déroulez la liste des divers comités jusqu'à Comité permanent de la justice et des droits de la personne. Le rapport final est disponible à http://www.parl.gc.ca/InfoComDoc/36/1/JURI/Studies/Reports/jurirp04-f.htm. Il est assez surprenant de voir que certains employés bibliothécaires ont immédiatement consulté la base de données CBCA – *Canadian Business and Current Affairs Database*. Une autre conclusion inquiétante a été le rendement du personnel des bibliothèques de dépôt complet qui n'a fourni aucune réponse ou une réponse inexacte dans 6 des 14 occasions.

Question nº 7 : Je voudrais savoir si le Vérificateur général a mentionné dans son rapport de 1992 les pratiques de gestion forestière des autochtones, plus particulièrement l'excellent travail effectué par la bande du lac Stuart Trembleur.

Tableau 20 : Genres de réponses reçues pour la question sur le vérificateur général, selon le genre de bibliothèque

	Aucune réponse / réponse inexacte	Réponses partiellement complètes	Renvois	Réponses complètes	Grand Total
Bibliothèque académique de dépôt complet	2	0	0	7	9
Bibliothèque académique de dépôt sélectif	0	0	0	4	4
Bibliothèque publique de dépôt complet	1	0	0	2	3
Bibliothèque publique de dépôt sélectif	2	1	5	9	17

Grand Total	5	1	5	22	33

Cette question est une des deux ayant reçu le plus de réponses complètes. Plusieurs bibliothèques possèdent des copies imprimées du rapport du Vérificateur général (1992) et le personnel bibliothécaire a montré aux clients la bonne manière de l'utiliser. La réponse se trouve aussi dans le site Web du Vérificateur général, à l'adresse : http://www.oag-bvg.gc.ca/domino/rapports.nsf/html/92menu_f.html. La réponse se trouve au chapitre 15.60; le Vérificateur général y félicite la bande du lac Stuart Trembleur pour la qualité de son investissement et de sa gestion forestière. Il faut aussi mentionner le fait que cette question a reçu très peu de non-réponse/réponse inexacte.

Question n° 8 : Je voudrais consulter le projet de loi déposé à la Chambre des communes l'automne dernier sur les droits d'auteur et les fruits d'une oeuvre liée à la perpétration d'un acte criminel.

Tableau 21 : Genres de réponses reçues pour la question sur les écrivains criminels, selon le genre de bibliothèque

	Aucune réponse / réponse inexacte	Réponses partiellement complètes	Renvois	Réponses complètes	Grand Total
Bibliothèque académique de dépôt complet	3	1	0	7	11
Bibliothèque académique de dépôt sélectif	2	0	0	5	7
Bibliothèque publique de dépôt complet	1	0	0	3	4
Bibliothèque publique de dépôt sélectif	4	0	0	7	11
Grand Total	10	1	0	22	33

Comme pour la question précédante, celle-ci a reçu 22 réponses complètes. Un avertissement doit cependant accompagner ces impressionnants résultats. Même si la question précisait que le projet de loi avait été déposé à l'automne 1997, une réponse était considérée comme complète si le personnel bibliothécaire avait trouvé une des trois versions du projet de loi déposé dans les trois dernières années. Ce projet de loi d'intérêt public émanant d'un député intitulé « Loi modifiant le Code criminel et la Loi sur le droit d'auteur (fruit d'une oeuvre reliée à la perpétration d'un acte criminel) », a grandement retenu l'attention des médias pendant les mois de l'automne 1997. Elle se trouve sur la page Web de la Chambre des communes, à l'adresse http://www.parl.gc.ca/36/1/parlbus/chambus/house/bills/private/C-220/C-220_3/C-220_cover-F.html. Il n'est pas nécessaire d'inscrire le numéro du projet de loi si on tape l'adresse complète, bien que certains employés de bibliothèque ont averti leurs clients qu'il fallait entrer ce numéro pour obtenir l'information désirée. D'autres bibliothécaires ne se sont pas bien servis des outils de recherche sur

Internet comme Infoseek exigeant de taper les mots clés « crime » et « fruit ».

Question n° 9 : Je prépare un projet académique sur les Îles de la Madeleine et j'ai entendu dire qu'il se peut que la station radiomaritime ferme ses portes. Je voudrais savoir s'il en a été question au Parlement durant la dernière année et si une décision a été prise à ce sujet.

Tableau 22 : Genres de réponses reçues pour la question sur les Îles de la Madeleine, selon le genre de bibliothèque

	Aucune réponse / réponse inexacte	Réponses partiellement complètes	Renvois	Réponses complètes	Grand Total
Bibliothèque académique de dépôt complet	4	4	0	2	10
Bibliothèque académique de dépôt sélectif	2	1	0	2	5
Bibliothèque publique de dépôt complet	2	4	0	0	6
Bibliothèque publique de dépôt sélectif	7	1	3	1	12
Grand Total	15	10	3	5	33

Cette question traite du Hansard, le compte rendu officiel des débats de la Chambre des communes. Bien que la matière traitée puisse paraître ésotérique, la question vise à mettre à l'essai la capacité de retrouver et d'utiliser le Hansard. La base de cette question serait la même si on cherchait à connaître, par exemple, les propos tenus par Alexa McDonough ou Preston Manning sur un problème politique. Vous devez d'abord vous rendre à la page d'accueil du Parlement, section des débats de la Chambre des communes, à l'adresse http://www.parl.gc.ca/36/1/parlbus/chambus/house/debates/indexf/accueil.html. Vous y trouverez un index alphabétique des sujets ainsi que les noms des députés. Pour trouver l'information sur les Îles de la Madeleine, déplacez-vous jusqu'à la lettre I, cliquez sur celle-ci, déplacez-vous vers l'en-tête Îles de la Madeleine et cliquez sur un des trois documents jusqu'à ce que vous ayez trouvé l'information pertinente. La réponse est la suivante : le gouvernement fédéral « ne ferme pas la station, mais cette dernière fonctionnera à partir de Rivière-au-Renard ». On attend toujours la décision visant à déplacer les travailleurs de Cap-aux-Meules. Comme le montre le tableau 21, très peu de réponses complètes ont été fournies pour cette question. Plusieurs employés de bibliothèque ont consulté le recueil de publications *Ottawa Letter*; plusieurs autres ont tout simplement montré à leurs clients les éditions imprimées du Hansard pour lesquelles aucun index n'était disponible et leur ont suggéré de feuilleter toutes les éditions accumulées. Un employé a même référé un client au député local.

Question n° 10 : Je voudrais connaître l'ensemble des règles régissant la période de questions au Parlement.

Tableau 23 : Genres de réponses reçues pour la question sur les règlements de la Chambre, selon le genre de bibliothèque

	Aucune réponse / réponse inexacte	Réponses partiellement complètes	Renvois	CRéponses complètes	Grand Total
Bibliothèque académique de dépôt complet	0	4	0	1	5
Bibliothèque académique de dépôt sélectif	0	0	0	1	1
Bibliothèque publique de dépôt complet	1	3	0	2	6
Bibliothèque publique de dépôt sélectif	6	8	0	7	21
Grand Total	7	15	0	11	33

La réponse à cette question est disponible sur le site parlementaire, à l'adresse http://www.parl.gc.ca Sélectionnez Documents de référence, déroulez jusqu'à Ouvrages de référence/procédure. La bonne réponse se trouve dans les *Règlements de la Chambre des communes*. Il existe aussi une version imprimée de ces *Règlements*. Il est intéressant de remarquer que seulement deux employés ont choisi d'utiliser une source Web. Bien que le personnel de 11 bibliothèques de dépôt aient répondu à cette question de façon complète, les bibliothécaires ayant fourni une réponse enregistrée comme partiellement complète ont montré aux clients le *Précis de procédure* ou un ouvrage général sur le fonctionnement du Parlement. Il est plus inquiétant de remarquer que certains employés ont montré à leurs clients des ouvrages traitant des procédures du Congrès américain. Lors de l'élaboration des questions, celle-ci était considérée comme une des plus faciles, étant donné qu'elle ne demandait que de référer le client aux *Règlements*. Il est cependant préoccupant de découvrir que les deux tiers des bibliothécaires consultés sur cette question n'ont pas su déterminer cet important outil de référence.

Question n° 11 : Je veux savoir s'il existe un document officiel sur la possibilité d'immigrer au Canada comme réfugié à cause de persécution basée sur le sexe.

Tableau 24 : Genres de réponses reçues pour la question sur les réfugiés, selon le genre de bibliothèque

	Aucune réponse / réponse inexacte	Réponses partiellement complètes	Renvois	Réponses complètes	Grand Total
Bibliothèque académique de dépôt complet	3	0	1	3	7
Bibliothèque académique de dépôt sélectif	4	0	1	1	6
Bibliothèque publique de dépôt complet	2	1	1	0	4
Bibliothèque publique de dépôt	7	6	2	0	15

sélectif					
Grand Total	16	7	5	4	32

Les résultats obtenus pour cette question indiquent la difficulté à laquelle le personnel de référence est confronté en matière de documents gouvernementaux lorsqu'ils ont à traiter avec ce qu'ils croient être une question judiciaire. La moitié des réponses se retrouvent dans la catégorie aucune réponse/réponse inexacte, tandis que seulement quatre réponses ont été classées avec les réponses complètes. Cette situation est spécialement perturbante, étant donné l'importance pour le client du contenu de cette question. La réponse se retrouve, en source imprimée, dans l'annexe accompagnant un rapport de Margaret Young intitulé *Gender-related Refugee Claims* (1994), publié par la division des lois et du gouvernement de la bibliothèque du Parlement. L'information recherchée est aussi accessible sur le site Web de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada, à l'adresse http://www.cisr.gc.ca/main_f.htm. Sélectionnez, sur la page d'accueil, la rubrique Références juridiques. Le tout premier écran de cet hyperlien comprend une section intitulée Directives de la présidente – *Revendicatrices du statut de réfugié craignant d'être persécutées en raison de leur sexe*. Certains bibliothécaires n'ont consulté que des sources de référence rapides comme l'*Annuaire du Canada*, d'autres ont référé les mandataires à des dépliants d'information sur l'immigration au Canada ou à la série *Self-Counsel* sur le même sujet.

Question n° 12 : Un de mes amis se cherche du travail dans la cueillette des ordures. Est-il possible de déposer une offre de contrat dans ce domaine auprès du gouvernement fédéral?

Tableau 25 : Genres de réponses reçues, pour la question sur les contrats d'ordures selon le genre de bibliothèque

	Aucune réponse / réponse inexacte	Réponses partiellement complètes	Renvois	Réponses complètes	Grand Total
Bibliothèque académique de dépôt complet	0	0	1	4	5
Bibliothèque académique de dépôt sélectif	4	0	0	1	5
Bibliothèque publique de dépôt complet	2	0	0	2	4
Bibliothèque publique de dépôt sélectif	3	2	8	5	18
Grand Total	9	2	9	12	32

Tout comme la question sur les Îles de la Madeleine, le contenu de cette question peut à prime abord sembler obscur. Un client aurait cependant pu poser une question sur les possibilités de soumissions associées à tout domaine d'activité et l'employé aurait trouvé la réponse au même endroit. Cette question de nature pratique peut être financièrement très importante pour le client. La meilleure source imprimée est probablement la revue intitulée *Marchés publics*, publiée chaque semaine ou aux

deux semaines, bien que cette publication ne possède pas d'index. Une des sources électroniques est le site Web de Travaux publics Canada, à l'adresse http://contractscanada.gc.ca/fr/index.html. Consultez la rubrique Base de données sur les projets de marchés du gouvernement, à l'adresse http://contractscanada.gc.ca/fr/tender-f.htm. Il s'agit de la base de données du système MERX, à http://www.merx.cebra.com/francais/index.html. Tapez « ordures » dans Recherche. Ce système a été consulté tout au long de l'étude et plusieurs contrats de cueillette des ordures étaient disponibles. Un nombre important de bibliothécaires ont répondu de façon très vague à cette question, certains ont référé les mandataires aux « bureaux gouvernementaux traitant de ce sujet »; d'autres ont envoyé leurs clients chez le « ministre responsable de l'enlèvement des ordures » et d'autres ont référé les mandataires au responsable local des services municipaux.

Question nº 13 : Ma mère fêtera bientôt son anniversaire de naissance et je veux lui offrir un agrandissement couleur d'une photographie aérienne du lac près duquel mes parents possèdent un chalet d'été. Puis-je avoir une liste des prix pour les agrandissements et les renseignements sur la manière de commander une telle photographie?

Tableau 26 : Genres de réponses reçues pour la question sur la photographie aérienne, selon le genre de bibliothèque

	Aucune réponse / réponse inexacte	Réponses partiellement complètes	Renvois	Réponses complètes	Grand Total
Bibliothèque académique de dépôt complet	0	0	7	0	7
Bibliothèque académique de dépôt sélectif	0	0	2	1	3
Bibliothèque publique de dépôt complet	1	1	2	1	5
Bibliothèque publique de dépôt sélectif	4	2	8	3	17
Grand Total	5	3	19	5	32

Une des raisons pour lesquelles cette question a été retenue pour l'étude est le fait qu'elle met à l'essai les connaissances du personnel bibliothécaire sur les services gouvernementaux sans préciser que la cartographie et la photographie aériennes sont de juridiction fédérale. La source la plus complète est disponible sur le World Wide Web. Allez à la Photothèque nationale de l'air, sous la rubrique Géomatique Canada du ministère des Ressources naturelles, à l'adresse http://airphotos.NRCan.gc.ca/principale.html. Il est possible d'effectuer une recherche dans ce site en utilisant des mots clés – sélectionner les prix, l'agrandissement ou la façon de commander. Les listes de prix pour les agrandissements sont disponibles à l'adresse http://airphotos.NRCan.gc.ca/prix.html. Plusieurs provinces offrent aussi le service de photographie aérienne. De plus, en utilisant le site Web du *Répertoire Yahoo Canada*, à l'adresse http://www.yahoo.ca, tapez « photographie aérienne » pour voir les articles/sites reliés à la Photothèque nationale de l'air. Un des aspects importants de cette question est le grand nombre de renvois aux boutiques locales de photographie. Il est certain que certains photographes locaux pourraient référer les clients au bon organisme gouvernemental; il est

néanmoins préoccupant de remarquer l'incapacité de certains bibliothécaires à déterminer le service gouvernemental.

Question n° 14 : Pouvez-vous m'aider à trouver les règlements ou lois d'autorisation reliés à la *Loi sur le soutien des prix des produits de la pêche*?

Tableau 27 : Genres de réponses reçues pour la question pertinente à la loi sur la pêche, selon le genre de bibliothèque

	Aucune réponse / réponse inexacte	Réponses partiellement complètes	Renvois	Réponses complètes	Grand Total
Bibliothèque académique de dépôt complet	5	0	1	4	10
Bibliothèque académique de dépôt sélectif	3	0	0	1	4
Bibliothèque publique de dépôt complet	0	0	0	2	2
Bibliothèque publique de dépôt sélectif	9	0	3	4	16
Grand Total	17	0	4	11	32

Contrairement à la question n° 5, celle-ci précise le nom d'une loi; les réponses aux deux questions se retrouvent au même endroit, soit dans le site Web du ministère de la Justice, à l'adresse http://canada.justice.gc.ca. Sous la rubrique Lois et règlements, cliquez sur Lois codifiées et règlements connexes. Les lois et règlements sont énumérés par ordre alphabétique. Cliquez sur la lettre S et déroulez vers le bas jusqu'à *Soutien des prix des produits de la pêche, Loi sur le*. On y retrouve trois articles de règlements : *Décret sur le soutien du prix du maquereau en conserve, Décret concernant le soutien des prix du hareng surgelé et du hareng traité* et *Décret sur le soutien du prix de la jeune et la très jeune morues fortement salées et séchées*. Ces règlements ont été mis à jour en 1994. Plus de la moitié des réponses appartiennent à la catégorie aucune réponse/réponse inexacte. Certains employés des bibliothèques de dépôt complet ont essayé d'utiliser la version 1985 des *Statuts révisés du Canada*, un outil nettement périmé. Certains bibliothécaires ont consulté la *Partie II de la Gazette du Canada : Index des textes réglementaires* pour trouver la liste des règlements, et non les textes. Un employé bibliothécaire a montré beaucoup de persévérance et donné un très bon service en passant un peu plus d'une heure avec un client pour réussir à trouver ces règlements.

Question n° 15 : Est-ce que le gouvernement publie des bulletins d'information ou des circulaires sur les possibilités d'affaires en Afrique? Si oui, puis-je obtenir une copie de la dernière édition?

Tableau 28 : Genres de réponses reçues pour la question sur l'Afrique, selon le genre de bibliothèque

	Aucune réponse / réponse inexacte	Réponses partiellement complètes	Renvois	Réponses complètes	Grand Total
Bibliothèque académique de dépôt complet	1	0	1	2	4
Bibliothèque académique de dépôt sélectif	3	1	0	0	4
Bibliothèque publique de dépôt complet	1	0	2	1	4
Bibliothèque publique de dépôt sélectif	8	2	7	3	20
Grand Total	13	3	10	6	32

Cette question évalue la capacité du personnel bibliothécaire à trouver des périodiques publiés par le gouvernement. Cette question est aussi du genre ayant des conséquences pratiques immédiates pour certains clients. La réponse se trouve dans le site Web du ministère des Affaires étrangères et du Commerce international, à l'adresse http://www.dfait-maeci.gc.ca. Rendu sur la page d'accueil, le bibliothécaire peut utiliser un bon nombre d'options valables en cliquant sur la rubrique Le Ministère pour se relier à l'en-tête Publications, puis Commerce et trouver une publication intitulée « Bulletin Afrique / Moyen-Orient » qui résume brièvement le potentiel des pays africains pour les entreprises canadiennes; cliquer sur la rubrique Le Commerce pour obtenir l'information commerciale par région ou secteur, et sélectionner un pays africain qui affiche des renseignements détaillés sur le commerce, l'exploration et les possibilités d'exportation de ce pays; cliquer ensuite sur la rubrique Le Monde pour se relier au Moyen-Orient et à l'Afrique du Nord. Bien que certains renseignements soient protégés par mot de passe, tout citoyen canadien peut obtenir un mot de passe après avoir complété un formulaire de renseignements élémentaires.

La sélection Afrique sous la rubrique Le Monde mène à une corne d'abondance de renseignements d'affaires sur cette région. On y retrouve, par exemple, une publication intitulée « Guide de possibilités d'affaires – Banque africaine de développement ». Cette question n'a reçu que six réponses complètes, treize autres ont été placées dans la catégorie aucune réponse/réponse inexacte et dix renvois ont été enregistrés. Certains bibliothécaires ont suggéré de communiquer avec les ambassades africaines à Ottawa; d'autres ont fourni des publications énumérant les possibilités d'emplois outre-mer, la plupart en Asie et en Amérique du Sud. Un employé a suggéré d'appeler UNICEF; un autre a tapé les mots clés « Afrique » et « affaires » dans un catalogue en ligne et demandé au mandataire de regarder sur les tablettes pour les ouvrages pertinents; un autre a suggéré au mandataire de consulter un journal éthiopien disponible à la bibliothèque.

Conclusions et recommandations

Cette étude a été entreprise pour découvrir : i) le degré de précision du service de référence gouvernemental fourni par les bibliothèques académiques et publiques canadiennes participant au Programme fédéral des services de dépôt, mesuré par le nombre de bonnes réponses fournies pour les questions posées par les mandataires; ii) le niveau d'utilisation des ressources électroniques par le

personnel bibliothécaire, en particulier les sites Web du gouvernement fédéral, pour répondre aux questions; et iii) le genre de catégories de demandes de référence gouvernementale pour lesquelles le personnel de référence des bibliothèques de dépôt éprouvent le plus de difficultés à trouver des réponses.

Pour ce qui est des variables institutionnelles externes, les conclusions montrent généralement que le personnel des bibliothèques de dépôt a répondu de façon complète à 29,3 p. 100 des questions. Le taux de réussite est passé à 42,4 p. 100 lorsque les réponses complètes et partiellement complètes ont été placées ensemble (reflétant la philosophie de référence conservatrice mentionnée à la section 3.9). La catégorie aucune réponse/réponse inexacte a été utilisée dans un taux de 37,6 p. 100 tandis que le cinquième des 488 questions ont été référées surtout à des sources externes générales (figure 7).

Le taux de réponses complètes de 29,3 p. 100 est décevant. Il indique peut-être les difficultés couramment associées à la quantité, à la variété et à la complexité des collections de publications officielles; il dénote peut-être le manque d'aise du personnel bibliothécaire pour se retrouver dans le labyrinthe de documents imprimés ou électroniques; il reflète peut-être aussi l'accumulation des pressions exercées sur les bibliothèques victimes de réductions budgétaires et les demandes croissantes des nouvelles technologies, comme le mentionnaient Dolan et Vaughan (1998).

Il existe des différences remarquables dans la prestation de réponses complètes entre les quatre genres de bibliothèques de dépôt Les bibliothèques académiques de dépôt complet ont le mieux réussi, devant les bibliothèques publiques de dépôt complet. Les bibliothèques académiques et publiques de dépôt sélectif ont éprouvé plus de difficulté. Lorsque les réponses complètes et partiellement complètes ont été mises ensemble, les bibliothèques académiques et publiques de dépôt complet étaient presque comparables, tout comme les deux genres de bibliothèques de dépôt sélectif (figure 8). Les taux de réussite plus élevés des bibliothèques de dépôt complet s'expliquent sans doute par la présence d'un personnel plus nombreux et plus spécialisé en plus d'un accès à une pleine gamme de publications du PSD.

Les niveaux de service ont aussi été différents selon les provinces et les régions métropolitaines de recensement. Des cinq régions géographiques, l'Ontario a le mieux fait, suivi de la Colombie-Britannique et des provinces de l'Atlantique, des provinces des Prairies et du Québec (figure 9). Les niveaux de service documentaire ont varié selon le genre de bibliothèques des régions. Au Québec, dans les Prairies et en Colombie-Britannique, les bibliothèques académiques de dépôt complet ont offert le meilleur service. Dans les provinces de l'Atlantique et en Ontario, les quatre genres de bibliothèques de dépôt ont cependant fourni des niveaux de service semblables, à l'exception des bibliothèques académiques de dépôt sélectif des provinces de l'Atlantique. Pour ce qui est des régions métropolitaines de recensement, le personnel des bibliothèques situées dans les villes de moins de 100 000 habitants a donné le moins de réponses complètes et partiellement complètes aux questions de référence. Le personnel des régions de plus de un million de personnes ou entre un quart et un demi-million d'habitants a le mieux répondu de façon complète et partiellement complète aux questions sur le gouvernement (figure 10). Le jour de la semaine a eu peu d'influence sur le service fourni aux mandataires. Le taux de réponses complètes et partiellement complètes a augmenté le mardi et diminué le dimanche, reflétant peut-être le nombre variable d'employés selon le jour de la semaine (figure 11).

Les variables institutionnelles internes ont joué un rôle important dans cette étude. Les bibliothèques de dépôt complet possédant des bureaux ou aires séparés de référence pour les publications officielles ont plus souvent répondu de façon complète et partiellement complète que celles n'offrant pas ce

service. Cette tendance a été plus prononcée dans les bibliothèques publiques montrant une différence de 17 p. 100 dans les taux de réussite, bien que la variation de 10 p. 100 rencontrée dans les bibliothèques académiques de dépôt complet est aussi remarquable (tableau 7). Cette conclusion appuie la notion traditionnelle que la taille et la complexité des collections de documents gouvernementaux demandent une attention et une expertise spéciales de la part des bibliothécaires.

Le niveau d'achalandage des bureaux de référence et son impact possible sur la qualité des réponses ont aussi été examinés. Les bibliothèques académiques de dépôt complet ont fourni des réponses complètes et partiellement complètes dans une proportion d'environ 50 p. 100 peu importe le niveau d'achalandage. Pour ce qui est du temps passé aux demandes de référence, plus le temps consacré aux mandataires se prolonge, plus le nombre de réponses complètes et partiellement complètes augmente. La tendance contraire apparaît pour les renvois; le taux de renvois diminue lorsque le temps consacré par le personnel bibliothécaire augmente (figure 15). Les résultats suggèrent que le personnel bibliothécaire peut atteindre un niveau très élevé de réponses complètes et partiellement complètes si on leur donne le temps et la possibilité.

Les questions posées en personne ont reçu beaucoup plus de réponses complètes et partiellement complètes que les questions posées au téléphone, surtout dans les bibliothèques de dépôt complet; les questions posées au téléphone ont été plus souvent référées. Les bibliothèques de dépôt sélectif ont, au contraire, fourni presque autant de réponses aux questions posées au téléphone qu'en personne (tableau 9).

Une des plus intéressantes conclusions de cette étude montre que les questions du domaine législatif du gouvernement fédéral ont été répondues de façon complète et partiellement complètes dans une proportion beaucoup plus importante que les questions de nature exécutive. En plus, les questions de nature exécutive ont été beaucoup plus souvent référées, et ce pour toutes les bibliothèques participant à cette étude, mais la différence a été la plus frappante pour les bibliothèques académiques et publiques de dépôt complet (tableau 11). Cette situation s'explique du fait que les questions de nature législative sont plus évidentes et que les sources pour y répondre sont plus limitées.

Un cinquième des réponses aux questions des mandataires ont été référées, dont la moitié aux ministères gouvernementaux, 36 p. 100 à d'autres bibliothèques et 14 p. 100 à des organismes non gouvernementaux externes ou à des établissements commerciaux (figure 19). Les bibliothèques publiques de dépôt sélectif ont le plus souvent référé leurs clients à des ministères gouvernementaux, mais les bibliothèques académiques et publiques de dépôt complet ont référé 16,3 p. 100 des questions. Le taux de non-réponse/réponse inexacte a été d'environ 38 p. 100. Ce taux s'explique généralement du fait que le personnel bibliothécaire ne savait pas comment trouver l'information demandée. Les réponses inexactes ont compté pour 21 p. 100 de cette catégorie et le personnel bibliothécaire a refusé de répondre à 10 p. 100 des questions des mandataires. Enfin, le personnel bibliothécaire a demandé aux mandataires de se présenter sur place, téléphoner plus tard ou revenir à un moment plus opportun dans une proportion de 27 p. 100 (figure 20).

Les bibliothèques académiques et publiques de dépôt complet et les bibliothèques publiques de dépôt sélectif ont fourni environ le même taux de non-réponse/réponse inexacte (34 à 36 p. 100) et les bibliothèques académiques de dépôt sélectif ont beaucoup plus souvent répondu de cette façon. Les bibliothèques académiques de dépôt complet et de dépôt sélectif ainsi que les bibliothèques publiques de dépôt complet ont référé leurs clients dans une proportion presque égale variant entre 9 et 15 p. 100. Le taux pour les bibliothèques publiques de dépôt sélectif a été de presque 30 p. 100 (figure 21). Malgré la disponibilité généralisée des ressources du Web sur Internet dans les bibliothèques de dépôt

canadiennes, les conclusions montrent que le personnel bibliothécaire a surtout utilisé le matériel imprimé pour répondre aux questions de l'étude. Les sources du Web n'ont été utilisées que dans une proportion de 11,5 p. 100 et le Web conjointement avec une autre source dans seulement 5,5 p. 100 des cas (figure 23). Les sources du Web ont été plus utilisées en Ontario, dans les provinces de l'Atlantique et en Colombie-Britannique qu'au Québec et dans les provinces des Prairies (figure 25). Les bibliothécaires des plus grands centres métropolitains de recensement se sont un peu plus servis des sources du Web (figure 26).

Pour la plupart des questions, les sources imprimées ont été beaucoup plus utilisées que les sources du Web (figure 27). Il y a eu quatre questions (trois questions du domaine législatif) pour lesquelles le Web a été utilisé beaucoup plus que les sources imprimées ou pour lesquelles le Web et les sources imprimées ont été consultés dans une proportion presque semblable. Il est raisonnable de constater que le personnel bibliothécaire connaît plus l'information législative se trouvant dans les sites du Parlement et du PSD et qu'il manque de connaissances sur le vaste éventail d'informations de nature exécutive disponibles sur Internet. On remarque une légère différence dans le degré d'utilisation du WWW entre la recherche d'information pour les questions de recherche documentaire (19,2 p. 100) et les questions d'extraction de données (16 p. 100), indiquant que le personnel de référence est plus à l'aise dans la recherche électronique de documents qu'il ne peut l'être pour l'extraction de faits et statistiques isolés. Le personnel a peut-être moins confiance dans les données électroniques, étant donné sa nature souvent éphéméride (figure 29).

Les taux d'utilisation des sources Web sont essentiellement les mêmes pour les questions posées au téléphone ou en personne, bien que l'utilisation de sources imprimées a grandement dépassé celle des moyens électroniques pour les questions posées sur place, contrairement aux questions posées au téléphone. Il est plus inquiétant de constater le fait que le personnel bibliothécaire n'ait utilisé « aucune source » beaucoup plus souvent pour les questions posées au téléphone que pour celles posées en personne (figure 30).

Les résultats démontrent que le personnel de référence a de beaucoup préféré les sources imprimées; pourtant, lorsque le personnel n'a utilisé qu'une source imprimée, il n'a répondu de façon complète aux questions que dans une proportion de 39,9 p. 100. Lorsque le personnel de référence n'a utilisé que les sources du Web, le taux de réponses complètes a grimpé à 60,7 p. 100 (figure 31). Les données suggèrent aussi que les sources d'information basées sur le Web sont plus efficaces que les sources imprimées pour des recherches de courte durée.

Selon les conclusions de cette étude, le personnel des bibliothèques de dépôt n'utilise pas beaucoup les sources du Web pour aider leurs clients à trouver des documents gouvernementaux. Les sources imprimées sont de loin préférées par le personnel bibliothécaire confronté à des questions sur des documents gouvernementaux. Pourtant, les sources imprimées ne sont pas aussi efficaces pour trouver les réponses complètes que les sources d'information basées sur le Web. Comme le montrent les données de la figure 31, lorsque seulement les sources imprimées sont utilisées, le taux de réponses complètes a été de 39,9 p. 100. Lorsque les sources du Web ont été utilisées, le taux de réponses complètes a cependant grimpé à 60,7 p. 100. Comme indiqué précédemment, le fait que le PSD fournit du matériel mal indexé aux bibliothèques de dépôt, le manque de consistance et le peu de soutien en formation expliquent peut-être cette situation.

Cette étude a aussi découvert des taux différents de réponses complètes entre les bibliothèques de dépôt complet et de dépôt sélectif, entre les différentes régions géographiques et entre les différentes tailles de régions métropolitaines de recensement. Par conséquent, un des avantages des sources

d'information gouvernementale du Web est la possibilité d'éliminer ces différences entre les genres de bibliothèques et les régions géographiques. Tous les genres de bibliothèques ont accès aux mêmes ressources d'information et documents fournis par le gouvernement fédéral.

Le gouvernement met actuellement en place un plan par lequel il fournira préférablement les renseignements gouvernementaux par l'entremise du World Wide Web. Cette approche fera en sorte d'éliminer la différence entre une bibliothèque de dépôt complet et une bibliothèque de dépôt sélectif. En fait, tous les propriétaires d'ordinateurs auront le même accès aux renseignements du gouvernement fédéral que les plus grandes bibliothèques canadiennes. Certaines personnes n'auront cependant pas accès à un ordinateur ou au World Wide Web et les individus y ayant accès ne sauront peut-être pas comment utiliser ce médium pour retrouver l'information et les données gouvernementales particulières recherchées. Le personnel bibliothécaire jouera donc toujours un important rôle d'intermédiaire entre les renseignements gouvernementaux et le grand public, mais seulement s'il peut fournir un service supérieur de référence pour les documents gouvernementaux; un tel service ne peut être offert à moins que l'on donne au personnel une meilleure formation en recherche efficace des documents et données du gouvernement fédéral. Le PSD peut jouer un rôle central dans la formation du personnel bibliothécaire pour s'assurer qu'il connaît bien les fonctions gouvernementales et qu'il peut rechercher les documents gouvernementaux de façon efficiente et efficace. Un nouveau manuel ou texte aidera grandement les efforts de formation.

Avant d'utiliser efficacement les ressources du gouvernement canadien sur le Web, il est vital que le personnel bibliothécaire connaisse les structures et fonctions des secteurs législatif et exécutif du gouvernement. Le personnel doit connaître les programmes disponibles et le nom du fonctionnaire fédéral responsable du programme. En bref, le personnel bibliothécaire devrait être au courant de qui fait quoi et de comment les choses fonctionnent. Le PSD devrait entreprendre ce genre de formation pour le personnel bibliothécaire en tant que point central de sa mission. Le PSD pourrait aussi considérer l'établissement d'ententes avec les gouvernements provinciaux et municipaux afin d'élaborer et de mettre en place des programmes de formation particuliers pour les villes et les provinces, programmes axés sur *tous* les services gouvernementaux disponibles pour une région métropolitaine de recensement particulière. De cette façon, le PSD pourrait élargir sa mission pour inclure « qui fait quoi » à un niveau non fédéral.

Le PSD pourrait aussi faciliter l'accès électronique aux documents fédéraux. Le PSD a certes fait un bon bout de chemin dans cette direction par son propre site Web. Il a conjointement oeuvré avec Anita Cannon, bibliothécaire du service de référence/service à la clientèle de Mount Allison University, à Sackville (Nouveau-Brunswick), pour créer des abstraits de sujet particulier sur les différents ministères gouvernementaux. Le site Web de Cannon comprend de précieux renseignements et liens. Ce site est disponible à l'adresse http://library.uwaterloo.ca/discipline/Government/CanGuide/Federal.html. Le site de Cannon ne sert que de carte routière descriptive plutôt générale. Le PSD pourrait concentrer ses efforts sur l'amélioration de « métadonnées », d'indexage et d'archivage de ses renseignements basés sur le Web, en plus d'améliorer ses outils de recherche et de rehausser l'accès aux sujets. Un plan détaillé soigneusement conçu et complet d'amélioration de l'accès aux documents gouvernementaux est disponible dans le Livre blanc intitulé *Government Information in the Electronic Environment*, publié par le comité spécial sur Internet GODORT (Government Documents Roundtable) de la American Library Association. Ce rapport est disponible à l'adresse http://www.lib.berkeley.edu/GODORT/whiteppr.html et comprend d'importantes sections sur la « conservation et l'archivage des renseignements électroniques gouvernementaux » et sur les « questions de l'éducation ».

GODORT, dans sa discussion sur la conservation et l'archivage, formule un bon nombre de recommandations saillantes dont le PSD pourrait tenir compte. Il y a premièrement la question des normes et de la perte de données. Étant donné que le matériel d'entreposage d'information et le logiciel utilisé pour y accéder sont « constamment mis à jour et remplacés », il sera peut-être difficile dans l'avenir de travailler avec « d'anciennes sources électroniques portables ». Les organismes gouvernementaux devraient donc avoir la « responsabilité de maintenir un accès permanent à l'ensemble de leur dossier historique électronique ». De plus, à cause des difficultés rencontrées avec « l'intégrité du dossier » et « l'espérance de vie » des différents genres de formats de stockage digital, les gouvernements souhaitant garder à long terme l'information stockée de façon digitale voudront peut-être tenir compte des normes codifiées de « disponibilité, possibilité d'accès et intelligibilité des données ». Une autre question – l'authentification et le fixage des données – est la disposition « d'accès continu » à l'information digitale « par l'entremise de citations et d'extractions sur une période de temps ». Il est important « de consulter périodiquement une source et d'assumer avec certitude qu'elle a un contenu identique à celui consulté originalement. » Les signatures numériques sophistiquées sont peut-être la solution au problème de modification, de transformation et de censure des données gouvernementales originales.

Considérant qu'au cours des décennies précédantes, le PSD a fourni l'accès aux documents gouvernementaux en distribuant physiquement ces documents aux bibliothèques de dépôt, et que nous voici à l'aube d'un nouveau millénaire caractérisé par des technologies d'information électronique de plus en plus puissantes et sophistiquées, les documents sont instantanément distribués par les médias électroniques. Sans indexage détaillé, « métadonnées » et normes cohérentes d'archivage fiables, ces documents ne sont cependant pas plus accessibles que s'ils étaient accumulés dans un entrepôt. Dans un sens vraiment réel, le PSD doit donc toujours fournir un accès à ces documents déjà distribués. Cet accès est mieux fourni par un indexage supérieur, un accès par sujet rehaussé et une extraction consistante de données des documents gouvernementaux authentifiés et « fixés dans le temps ». La mission du PSD évoluera donc pour respecter les circonstances et besoins changeants du 21^{e} siècle, bien qu'il s'en tiendra toujours à sa mission historique d'assurer un accès égal aux documents du gouvernement fédéral.

Que devrait-être le rôle des bibliothèques de dépôt dans l'avenir? Les bibliothèques pourraient devenir l'endroit préféré pour les programmes de formation concentrés pour faire de la bibliothèque l'emplacement central de diffusion des divers genres de documentation et d'information gouvernementale. Le Programme des services de dépôt aimerait peut-être devenir le principal agent de formation et d'éducation sous forme de fréquentes rencontres régionales ou de modules d'apprentissage à distance régulièrement mis à jour complétés par le personnel bibliothécaire selon un échéancier autorisé. La formation comprendrait des programmes « qui fait quoi » en plus de séances sur les services électroniques du PSD, y compris l'accès rehaussé de sujets, l'amélioration des « métadonnées », les plus récents outils de recherche et les initiatives d'archivage.

Bibliographie

Benson, Allen C. *The Complete Internet Companion for Librarians*. New York: Neal-Shuman Publishers, Inc., 1995.

Canada. Ministère des Transports. Services administratifs. *You Asked Us: Typical Questions and*

Answers Handled by the Inquiry Desk of the Transport Canada Library and Information Centre. Ottawa, 1986. [TP7555]

Childers, Thomas. « The Quality of Reference: Still Moot after 20 Years », *Journal of Academic Librarianship* (mai 1987) : 73 et 74.

Devlin, Brendan. « Conceptual Models for Network Literacy », *The Electronic Library* 15 (octobre 1997) : 363 à 368.

Dolan, Elizabeth et Liwen Q. Vaughan. *Electronic Access to Federal Government Documents: How Prepared are the Depository Libraries?* Ottawa : Groupe Communications Canada, 1998.

Durrance, Joan C. « Reference Success: Does the 55 Percent Rule Tell the Whole Story? », *Library Journal* 114 (15 avril 1989) : 31 à 36.

Elzy, Cheryl, Alan Nourie, F. W. Lancaster et Kurt M. Joseph. « Evaluating Reference Service in a Large Academic Library », *College & Research Libraries* 52 (septembre 1991) : 454 à 465.

Gers, Ralph et Lillie J. Seward. « Improving Reference Performance », *Library Journal* 110 (1 er novembre 1985) : 32 à 35.

Harris, Roma M. et Victoria Marshall. « Reorganizing Canadian Libraries: A Giant Step Back From the Front », *Library Trends* 46 (hiver 1998) : 564 à 580.

Hernon, Peter et Charles McClure, « Unobtrusive Reference Testing: The 55 Percent Rule », Library Journal 111 (15 avril 1986) : 37 à 41.

Hernon, Peter et Charles R. McClure. *Unobtrusive Testing and Library Reference Services*. Norwood, NJ: Ablex Publishing Company, 1987.

Hults, Patricia. « Reference Evaluation: An Overview », *The Reference Librarian* 38 (1992) : 141 à 150.

Jardine, Carolyn W. « Maybe the 55 Percent Rule Doesn't Tell the Whole Story: A User-Satisfaction Survey », *College & Research Libraries* 56 (novembre 1995) : 477 à 485.

Katz, William. *Introduction to Reference Work, 5e édition*. New York: McGraw-Hill, 1982.

Katz, William. *Introduction to Reference Work, Volume 1: Basic Information Services, 7e édition*. New York: The McGraw-Hill Companies, Inc., 1996.

Lancaster, F. W. *The Measurement and Evaluation of Library Services*. Washington, DC: Information Resources Press, 1977.

McClure, Charles R. et Peter Hernon. *Improving the Quality of Reference Service for Government Publications*. Chicago: American Library Association, 1983.

McIlroy, Anne. « One-third of stores selling tobacco to minors », *The Globe and Mail* (12 février 1998) : A1, A10.

Murfin, Marjorie E. « Evaluation of Reference Service by User Report of Success », *The Reference Librarian* 49/50 (1995) : 229 à 241.

Parker, June D. « Evaluating Documents Reference Service and the Implications for Improvement », *Journal of Government Information* 23 (janvier/février 1996) : 49 à 70.

Richardson, John V., Jr. « Question Master: An Evaluation of a Web-based Decision-Support System for Use in Reference Environments », *College & Research Libraries* 59 (janvier 1998) : 29 à 37.

Rothstein, Samuel. « The Measurement and Evaluation of Reference Service », *Library Trends* 12 (janvier 1964) : 456 à 472.

Steinhauer, Jennifer. « The Undercover Shoppers: Posing as Customers, Paid Agents Grade the Stores », *The New York Times* (4 février 1998) : C1, C23.

Tyckoson, David A. « Wrong Questions, Wrong Answers: Behavioral vs. Factual Evaluation of Reference Service », *The Reference Librarian* 38 (1992) : 151 à 173.

Whitlatch, Jo Bell. « Unobtrusive Studies and the Quality of Academic Library Reference Services », *College & Research Libraries* 50 (mars 1989) : 181 à 194.

Note: Toutes les adresses Web mentionnées dans ce rapport étaient valides durant la période où cette étude a été menée.

---

[1] « Présenter le PSD », à l'adresse http://dsp-psd.pwgsc.gc.ca/dsp-psd/AboutDSP/dspcont-f.html

[2] Les bibliothèques canadiennes sélectionnées et approuvées par un comité composé de représentants de la Bibliothèque nationale du Canada et du Programme des services de dépôt reçoivent un statut de dépositaire universel désigné comme anglais, français ou bilingue, selon la clientèle de la bibliothèque.

[3] Le statut de dépositaire sélectif est accordé aux bibliothèques publiques ou académiques canadiennes ouvertes au grand public au moins 20 heures par semaine et ayant au moins un employé à temps plein. Douze dépositaires sélectifs ne sont pas des bibliothèques.

[4] Les chiffres pour les bibliothèques publiques de dépôt complet et de dépôt sélectif sont présentées ensemble pour le Québec, la Colombie-Britannique et les provinces des Prairies, car il n'existe dans chaque région qu'une bibliothèque publique de dépôt complet. Il serait donc possible d'identifier cette bibliothèque. L'anonymat est préservé en combinant les résultats des deux genres de bibliothèques publiques de dépôt.

[5] Les mandataires ne pouvaient répondre avec certitude dans 3% des cas.

[6] Le test du chi carré mentionné dans le présent paragraphe et les deux tests du chi carré présentés par la suite (les trois tests étant fondés sur divers types de sources) sont calculés à l'aide des cinq principaux types de sources utilisés par les bibliothèques de dépôt : imprimé; Web uniquement; Web agencé à une autre source; catalogue public en direct (OPAC); aucune source. Les totaux des rangés et ceux des colonnes s'élèvent ainsi à 465, au lieu de 488 (nombre total de questions). Les sources sous forme de CD-ROM (18) et celles sous forme de microtextes (5) n'ont pas été calculées en raison du critère de la taille des cellules.